



I may not be there yet,  
but I'm closer than I was yesterday

# Doelbewust aan de slag!

## *Onderzoeksrapport*

Matthias Schaap  
Studentnummer: 497907  
Milou Christenhusz  
Studentnummer: 504759  
Opleiding: Pedagogiek  
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen  
Organisatie: Pactum jeugd- en opvoedhulp  
Opdrachtgever: dhr. E. Cameselle Fontàn

Verslagnaam: OI-onderzoeksrapport  
OWE: Onderzoek en innovatie (OI)  
Niveau 3  
Projectgroep: VH38    Klas: VG23F  
1<sup>e</sup> beoordelaar: mevr. M. Marijnissen  
2<sup>e</sup> beoordelaar: mevr. A. Kemper  
Lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd'  
Datum: 25 mei 2015

## Voorwoord

Voor u ligt ons onderzoeksrapport. Dit onderzoeksrapport is geschreven door Matthias Schaap en Milou Christenhusz. Het verslag is tot stand gekomen naar aanleiding van een onderzoek binnen Pactum jeugd- en opvoedhulp, bij het behandelcentrum te Lochem. De opdracht is voortgekomen uit een samenwerking tussen de opdrachtgever, de heer Cameselle Fontàn en het lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd', welke deel uit maakt van het kenniscentrum 'HanSociaal'. Afstemming tussen beide partijen is via mevrouw Nieuwhoff verlopen, zij is onderzoekster binnen Pactum en maakt tevens deel uit van de kenniskring bij het lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd'.

Dit onderzoeksrapport en het gehele onderzoek was niet mogelijk zonder een groot aantal mensen, die we allen graag hartelijk willen bedanken. In de eerste plaats willen we de heer Cameselle Fontàn bedanken, de opdrachtgever en begeleider vanuit Pactum Lochem. We konden met al onze vragen en wensen bij hem terecht. Er werd altijd wel een geschikt moment gevonden, waardoor we ons erg welkom voelden. Naast de heer Cameselle Fontàn, hebben wij ons binnen Pactum ook gesteund gevoeld door mevrouw Nieuwhoff en de heer Damen. We vonden het prettig een gezamenlijke start te maken en een hulplijn te hebben voor als we er zelf niet meer uitkwamen. Ook een woord van dank voor mevrouw Kemper, begeleidend docent vanuit de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. We konden altijd aankloppen voor vragen of feedback, dit heeft ons erg geholpen. Daarnaast werden wij vanuit onze hogeschool ondersteund door het lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd'. Het lectoraat organiseerde workshops die antwoord gaven op de vragen die we hadden, bedankt! Last but not least, willen wij alle medewerkers en jongeren van Pactum Lochem bedanken. Er werd erg vlot en enthousiast op onze vragen gereageerd. Nooit was iemand te beroerd om ons de weg te wijzen of met ons in gesprek te gaan. Documenten werden voor ons opgezocht en uitgeprint en er werd plaats gemaakt in de flexkantoren. We mochten langskomen op de groepen en een hapje mee-eten met de lunch. Kortom, we voelden ons erg welkom en ondersteund tijdens ons onderzoek.

*Hartelijk bedankt allemaal!*

*Matthias Schaap & Milou Christenhusz*  
Vierdejaarsstudenten hbo-Pedagogiek  
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen  
Mei 2015

## Inhoudsopgave

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting .....                                          | 4  |
| Hoofdstuk 1. Inleiding.....                                 | 6  |
| 1.1 Aanleiding van het praktijkonderzoek .....              | 6  |
| 1.2 Beschrijving Pactum jeugd- en opvoedhulp te Lochem..... | 6  |
| 1.3 Globale opdracht .....                                  | 7  |
| 1.4 Leeswijzer .....                                        | 7  |
| Hoofdstuk 2. Probleemanalyse .....                          | 8  |
| 2.1 Analyse van het probleem in de praktijk .....           | 8  |
| 2.2 Theoretisch kader.....                                  | 14 |
| 2.3 Probleemstelling.....                                   | 22 |
| Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek.....                     | 23 |
| 3.1 De onderzoeksbenadering.....                            | 23 |
| 3.2 Participanten .....                                     | 23 |
| 3.3 Procedure van onderzoek.....                            | 25 |
| 3.4 Meetinstrumenten.....                                   | 27 |
| 3.5 Analyse .....                                           | 28 |
| 3.6 Betrouwbaarheid en validiteit.....                      | 29 |
| Hoofdstuk 4. Resultaten.....                                | 31 |
| 4.1 Deelvraag 1. ....                                       | 31 |
| 4.2 Deelvraag 2. ....                                       | 34 |
| 4.3 Deelvraag 3. ....                                       | 36 |
| Hoofdstuk 5. Conclusies en discussie .....                  | 39 |
| 5.1 Beantwoording hoofdvraag .....                          | 39 |
| 5.2 Discussie .....                                         | 41 |
| 5.3 Aanbevelingen.....                                      | 42 |
| Bibliografie .....                                          | 45 |

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Bijlage I: topiclijst medewerkers .....                                     | 48 |
| Bijlage II: topiclijst jongeren.....                                        | 51 |
| Bijlage III: tabel operationalisaties trajectbegeleiders .....              | 53 |
| Bijlage IV: tabel operationalisaties mentoren.....                          | 58 |
| Bijlage V: tabel operationalisaties jongeren.....                           | 64 |
| Bijlage VI: bevorderende en belemmerende factoren volgens medewerkers ..... | 67 |

## Samenvatting

Het onderzoek 'Doelbewust aan de Slag' is uitgevoerd naar aanleiding van de wens van het behandelcentrum van Pactum te Lochem om bewuster met doelen bezig te zijn. Het behandelcentrum in Lochem betreft een driemilieuvoorziening voor jongeren van twaalf tot achttien jaar met gedragsproblematiek. Op het terrein wonen de jongeren in behandelgroepen, daarnaast volgen zij op het terrein onderwijs en wordt er vrijetijdsbesteding aangeboden.

Door de opdrachtgever en diverse medewerkers werden er knelpunten gesignaleerd in het opstellen van doelen. Deze werden vooral gezien in het opstellen van doelen met cliënten die op een andere groep al aan doelen hadden gewerkt. Het realiseren van een aansluiting tussen de vorige doelen van de jongere en zijn/haar huidige doelen bleek lastig. Uit de probleemanalyse van het onderzoek kwam naar voren, dat medewerkers verschillend naar dit knelpunt kijken. Dat in ogenschouw nemend, is besloten om dit onderzoek te richten op het beschrijven van de huidige situatie en de bevorderende en belemmerende factoren die hierin aan te wijzen zijn.

Om deze vraag te beantwoorden is kwalitatief onderzoek uitgevoerd binnen Pactum Lochem. Dit houdt in dat er interviews zijn gehouden met trajectbegeleiders, mentoren van verschillende groepen en jongeren. De respondenten zijn gevraagd naar de werkwijze betreffende het stellen van doelen met cliënten die al eerder op een andere groep (zowel binnen Pactum als buiten Pactum) aan doelen hebben gewerkt. Daarnaast zijn ze gevraagd naar hun ervaringen wat betreft het realiseren van een aansluiting tussen doelen van de vorige groep en doelen van de nieuwe groep: welke factoren daarin bevorderend en belemmerend werken.

Uit het onderzoek komen een aantal bevorderende en belemmerende factoren naar voren voor het realiseren van een aansluiting in doelen. Voor de aansluiting bij een interne overplaatsing werden er meer bevorderende factoren dan belemmerende factoren genoemd. Door de respondenten wordt benoemd dat deze aansluiting redelijk goed verloopt. In tegenstelling tot het zorgen voor een aansluiting tussen de doelen bij cliënten die van een externe groep komen. Dit wordt door de respondenten vaak als lastig benoemd. Voor deze aansluiting worden ook meer belemmerende dan bevorderende factoren genoemd. De belangrijkste bevorderende factoren voor het realiseren van een aansluiting in doelen zijn: de jongeren zijn binnen Pactum de eigenaar van de gestelde doelen; er wordt altijd getracht een warme overdracht te realiseren, bij interne overdracht lukt dat vaak; intern zijn de lijnen kort en gaan de doelen met de jongere mee. De belangrijkste belemmerende factoren voor het realiseren van een aansluiting in doelen zijn: een hoge werkdruk; er worden binnen Pactum

Lochem verschillende methodieken gehanteerd; plaatsing op korte termijn; het ontbreken van een warme overdracht; er is onder medewerkers weinig aandacht voor het thema doelen; er wordt bij het opstellen van doelen niet altijd aan de jongere gevraagd waar hij/zij al aan gewerkt heeft; bij het werken met het fasesysteem wordt de jongere niet altijd in de fase geplaatst die bij zijn/haar voortraject past; er wordt op dit moment weinig vraaggericht gewerkt binnen de groepen van Pactum Lochem.

De resultaten van dit onderzoek nodigen uit tot vervolgonderzoek naar hoe er binnen Pactum meer vraaggericht gewerkt kan worden. Ook nodigt het uit tot een onderzoek naar het zorgen voor een aansluiting in fasesystemen en onderzoek naar wat Pactum kan doen om de aansluiting in de doelen te verbeteren. De directe aanbevelingen voor de praktijk richten zich vooral op het realiseren van meer overleg tussen professionals over het thema doelen stellen.

## Hoofdstuk 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding van het praktijkonderzoek

De aanleiding van het onderzoek betreft de wens van Pactum om ‘Doelbewust aan de slag te gaan’ op het 24-uurs behandelcentrum te Lochem, een driemilieuvoorziening. In samenwerking met het lectoraat ‘Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd’ is deze vraag tot stand gekomen. In het werken met doelen zijn een aantal knelpunten aan te wijzen, waar Pactum een onderzoek naar wilde starten.

### 1.2 Beschrijving Pactum jeugd- en opvoedhulp te Lochem

Pactum biedt met haar 24-uurs behandelcentrum in Lochem zowel verblijf als dagbehandeling/scholing en vrijetijdsbesteding op één terrein aan. Op het terrein verblijven jongeren tussen de twaalf en achttien jaar, die problemen hebben op het gebied van gedrag en sociaal-emotionele ontwikkeling (Pactum jeugd- en opvoedhulp i.s.m. Lectoraat Werkzame Factoren in Zorg voor Jeugd, z.d.).

Pactum gaat uit van drie kernwaarden. *“We zien altijd mogelijkheden”*, staat als eerste beschreven in het meerjarenbeleidsvisieplan. Pactum gelooft in mogelijkheden en probeert krachten, talenten en vaardigheden die iedere cliënt in zich heeft te versterken. De tweede kernwaarde die Pactum beschrijft is: *“We bouwen aan relaties.”* Met deze waarde legt Pactum met name de link naar thuis: ze geloven dat kinderen, als dat veilig en verantwoord is, thuis horen te wonen en willen samen aan goede relaties bouwen. Als laatste waarde staat beschreven: *“We nemen verantwoordelijkheid.”* Hierbij staat de uitleg dat zij doen waar ze goed in zijn en wat werkt. Als iets niet werkt, wordt er iets anders bedacht, de werkwijze wordt regelmatig geëvalueerd en het hulpaanbod is voortdurend in ontwikkeling (Pactum jeugd- en opvoedhulp, z.d.).

In haar werkwijze beschrijft Pactum de manier waarop zij de hulpverlening organiseren. Eén aspect hiervan is dat zij het gezin centraal zetten, het gezin/de cliënt houdt zoveel mogelijk de regie. Daarnaast werken ze oplossingsgericht, door te kijken naar mogelijkheden. Een derde aspect is dat zij verantwoordelijkheid nemen door competente professionele hulpverleners in te zetten. Verder neemt Pactum, met name administratieve, belemmeringen weg door goed samen te werken met netwerkpartners (Pactum jeugd- en opvoedhulp, z.d.).

### 1.3 Globale opdracht

Na de vragen van de opdrachtgever verkend te hebben, werd duidelijk dat met regelmaat cliënten vanuit andere instellingen op één van de behandelgroepen van Pactum Lochem worden geplaatst (externe overplaatsing). Ook komt het voor dat cliënten binnen Pactum Lochem overgeplaatst worden (interne overplaatsing). De opdrachtgever gaf aan dat zowel bij interne als bij externe overplaatsingen, het in de praktijk lastig blijkt om doelen op vorige doelen aan te sluiten. Pactum Lochem beoogde met dit onderzoek inzicht te krijgen in het opstellen van doelen door medewerkers met cliënten die overgeplaatst zijn, vanuit een externe of interne groep. Belangrijk is daarbij vooral, dat jongeren in de toekomst op het gebied van doelen, geen hinder meer ondervinden van een overplaatsing (E. Cameselle Fontà, persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).

### 1.4 Leeswijzer

In het eerstvolgende hoofdstuk, hoofdstuk twee, wordt de probleemanalyse beschreven. Er wordt aandacht geschonken aan zowel de eerste analyse van het probleem in de praktijk, als aan bestaande literatuur over dit thema. Een conclusie van de resultaten uit de probleemanalyse is terug te lezen aan het eind van hoofdstuk twee, met daaropvolgend de probleemstelling. Hoofdstuk drie licht vervolgens toe op welke wijze dit onderzoek is uitgevoerd. Het vierde hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek, de antwoorden op de deelvragen staan hier weergegeven. Tot slot is een conclusie, alsmede een discussie betreffende dit onderzoek, terug te vinden in hoofdstuk vijf.

In dit onderzoeksrapport wordt een aantal keer verwezen naar het document 'data behorend bij onderzoeksrapport doelbewust aan de slag'. Dit document bevat alle data, welke verkregen is tijdens het onderzoek. Dit document is op te vragen bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

## Hoofdstuk 2. Probleemanalyse

### 2.1 Analyse van het probleem in de praktijk

*De analyse van het probleem in de praktijk is gedaan met behulp van het 5xW+H-Model. Dit model bevat een zestal vragen, die kunnen helpen bij het concretiseren van het knelpunt (Migchelbrink, 2006; Donk & Lanen, 2011). Er is getracht de vragen te beantwoorden door in gesprek te gaan met de opdrachtgever, medewerkers en cliënten. Samenvattingen van deze gesprekken zijn terug te vinden in het document 'data behorend bij onderzoeksrapport doelbewust aan de slag'.*

#### 2.1.1 Wat is het probleem?

Het knelpunt dat binnen Pactum jeugd- en opvoedhulp in Lochem gesignaleerd wordt, heeft betrekking op het opstellen van doelen met jongeren die tijdens een eerdere behandeling elders al aan doelen hebben gewerkt. Door de opdrachtgever wordt verondersteld dat jongeren bij plaatsing vaak teruggeworpen worden in hun ontwikkeling, doordat het niet altijd een doorlopend traject is. De opdrachtgever geeft aan dat er meer uit het werken met doelen gehaald zou kunnen worden, wanneer er een doorlopend traject zou plaatsvinden (E. Cameselle Fontàn, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015).

Daarnaast blijkt uit gesprekken met de opdrachtgever dat medewerkers mogelijk te veel vast houden aan het systeem – de manier waarop doelen opgesteld worden binnen die groep – in plaats van dat het systeem aangepast wordt aan de jongere (E. Cameselle Fontàn, persoonlijke mededeling, 25 februari 2015). De opdrachtgever is van mening dat een behandelplan een concreet plan moet zijn dat gedurende het hele hulpverleningstraject met de cliënt meereist. Hierbij werd het volgende voorbeeld gegeven:

*Een jongere moet vooruit komen, het belang van het kind staat voorop. Laten we het kind vier keer opnieuw lopen of leren we hem in één keer doorgaan tot hardlopen en over hordes heen springen? Het gebeurt nu constant dat de jongere toe is aan de volgende stap en hij iedere keer weer teruggeworpen wordt in zijn ontwikkeling, op het moment dat hij naar een andere behandelgroep gaat. Jongeren moeten zich eigenlijk iedere keer opnieuw bewijzen (E. Cameselle Fontàn, persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).*

Tijdens de teamvergadering van 'De Koppel' (behandelgroep) wordt genoemd dat het goed is dat hier onderzoek naar gedaan wordt. Drie van de vijf aanwezige medewerkers geven duidelijk aan dat de overgang van de ene groep naar de andere groep vaak beter kan. Een van

de medewerkers zegt hierover: *"Het gaat heel vaak fout bij de ene groep naar de andere groep. De jongeren mogen dan bijvoorbeeld heel veel en dan komen ze bij ons en mogen ze ineens helemaal niets. Dat moet beter in elkaar overvloeien"* (persoonlijke mededeling, 24 februari 2015). Tijdens een gesprek met twee jongeren van 'De Koppel' komt het verschil in vrijheid ook naar voren. Eén van hen geeft aan steeds het gevoel te hebben zich opnieuw te moeten bewijzen (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).

### 2.1.2 Wiens probleem is het?

In het eerste interview met de opdrachtgever komt naar voren, dat het zowel voor medewerkers als voor cliënten een probleem is. Cliënten zouden in het verleden wel eens last hebben ondervonden van de doorstroom met betrekking tot hun doelen (E. Cameselle Fontà, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015).

Mentoren van 'De Koppel' uitten tijdens een teamvergadering dat zij het probleem zowel zien voor medewerkers als voor cliënten (persoonlijke mededeling, 24 februari 2015). Mentoren van 'De Gaarde' gaven tijdens een teamvergadering aan, dat zij geen last ondervinden van dit probleem. Op deze groep wordt niet gewerkt met doelen, dit is een observatie- en diagnostiekgroep (persoonlijke mededeling, 24 februari 2015).

Uit interviews met mentoren van de behandelgroepen die met doelen werken - 'De Gang', 'De Koppel', 'De Stiepel' en 'De Wissel' – bleek dat het probleem niet door alle mentoren wordt herkend. Van elk van de behandelgroepen is één mentor geïnterviewd. De medewerkers van 'De Koppel' en 'De Gang' herkenden het probleem. De mentoren van 'De Stiepel' en 'De Wissel' ervaren de aansluiting van doelen bij een overplaatsing niet zozeer als een probleem (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

Een mentor van 'De Koppel' ziet dat jongeren steeds het gevoel hebben zich opnieuw te moeten bewijzen en dat ze daardoor niet het gevoel hebben vooruit te gaan. Er wordt vaak gewerkt met een fasesysteem, ook op 'De Koppel'. Het fasesysteem is een methodiek, die ingezet wordt om de behandeling vorm te geven. Het kan zijn dat een jongere elders met doelen bezig was in fase 3 en vervolgens op een behandelgroep bij Pactum weer moet beginnen met doelen in fase 1 (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Volgens een mentor van 'De Koppel' is het voor medewerkers lastig, om te gaan met verveling die dan optreedt bij de jongere. Een mentor van 'De Gang' geeft aan dat zij probeert voor aansluiting in de doelen te zorgen. Het komt echter voor dat een jongere doelen opnieuw moet bewijzen. Dan wordt er geprobeerd het doel anders te formuleren, zodat het de jongere niet opvalt. Dit lukt echter niet altijd. Of haar collega's voor aansluiting zorgen durft de mentor van 'De Gang' niet te zeggen.

De mentor van 'De Wissel' geeft over het aansluiten van doelen aan: *"Meestal is dat iets waar je verder op gaat borduren, dus ik heb daar nog nooit een probleem van ondervonden"* (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Echter geeft deze mentor ook aan dat het voor jongeren vaak wel een lastige overstap is. Benoemd wordt, dat zij vaak het gevoel hebben zich opnieuw te moeten bewijzen. Zelf ervaart deze mentor dit niet als lastig: *"Het is vaak de beleving denk ik. En als je dat dan weer teruggeeft en samen met de jongere gaat kijken naar wat ze hier mogen en daar, dan denk ik dat het vaak wel meevalt"* (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). De mentor van 'De Stiepel' geeft aan dat het in de basis niet gaat over of een doel wel of niet aansluit, het is vooral van belang dat de intrinsieke motivatie bij de cliënt aanwezig is. Als de intrinsieke motivatie aanwezig is, maar het doel niet aansluit, is dit volgens de mentor van 'De Stiepel' geen probleem (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

Naast mentoren, zijn twee jongeren van 'De Koppel' geïnterviewd om het perspectief vanuit de jongeren te belichten. Hieruit kwam naar voren dat zij het probleem onderschrijven. Beide jongeren gaven aan het gevoel te hebben zich steeds opnieuw te moeten bewijzen. Ook geven ze aan eerst veel vrijheid te hebben gehad en nu opnieuw moeten beginnen met hun doelen (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).

### *2.1.3 Wanneer treedt het probleem op?*

De geïnterviewden die het probleem voor alle betrokkenen herkennen – de opdrachtgever, de mentor van 'De Gang' en de mentor van 'De Koppel' – geven aan dat het probleem zowel geldt voor jongeren die binnen Pactum locatie Lochem overstappen als wanneer jongeren van een groep buiten Pactum locatie Lochem komen (E. Cameselle Fontà, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015). De opdrachtgever en mentoren van 'De Koppel' geven aan dat het probleem vaak voorkomt wanneer jongeren van een gesloten afdeling komen. Een jongere van 'De Koppel' (A.) bevestigt dit met de volgende uitspraak: *"Iedere keer weer krijg je het gevoel te moeten bewijzen. Ik kwam van OGH (red. OG Heldringstichting te Zetten). Had veel vrijheid aan het einde en dan kom je hier en moet je weer opnieuw beginnen met je doelen"* (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).

Dat het probleem ook geldt wanneer een jongere binnen Pactum locatie Lochem overstapt naar een andere groep, bevestigt jongere (B.) woonachtig op 'De Koppel': *"Ik kom van 'De Gaarde' en ik mag echt helemaal niets. Toen ik daar zat mocht ik gewoon Arnhem in of een andere stad en nu mag ik dat niet eens. Ik ben toch geen klein kind die je in een hokje moet stoppen of wel dan?! Zo kom ik nooit vooruit!"* (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).

Op 'De Gang' zitten op 12 maart 2015 acht jongeren, vier daarvan komen van een andere groep. Op 'De Koppel' zitten op 12 maart 2015 zeven jongeren, vijf van deze jongeren komen van een andere groep. Op 'De Stiepel' zitten op dezelfde datum tien jongeren, waarvan er zeven van een andere groep komen. Tot slot komen drie van de vijf jongeren op de 'De Wissel' op 12 maart 2015 van een andere groep. Bij hoeveel van de jongeren de overstap lastig was, is niet met zekerheid te zeggen. Om een beeld te schetsen: een mentor van 'De Koppel' stelt dat het bij alle vijf lastig was, de mentor van 'De Wissel' stelt dat het bij geen van allen lastig was (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

#### 2.1.4 *Waarom is het eigenlijk precies een probleem en hoe urgent is het?*

De jongeren die in de oriëntatiefase geïnterviewd zijn, geven iedere keer twee dingen aan: opnieuw moeten beginnen en niet vooruit komen. In een interview met een mentor van 'De Koppel' werd genoemd dat dit een interessant onderzoek is en het belangrijk is dat jongeren worden betrokken bij het onderzoek. Volgens deze mentor wordt het tijd dat zij hierin een stem krijgen (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).

De opdrachtgever geeft aan dat het probleem als probleem wordt ervaren omdat jongeren uit zichzelf aangeven, dat zij hier last van hebben. Op het moment van doorstroom zijn het volgens de opdrachtgever de jongeren die de meeste weerstand inbrengen. Dit maakt dat het in zijn ogen zinnig is, om juist hierop een onderzoek te richten.

Daarnaast noemt hij ook dat medewerkers vragen hebben: *"Ze vragen zich af of ze buiten het systeem mogen, of dat ze zich hieraan moeten vasthouden ... de medewerkers weten nog niet wat inhoudelijk het probleem is en het is voor hen nog niet duidelijk hoe zij hiermee om moeten gaan."* Met het systeem doelt de opdrachtgever op de manier waarop er binnen een behandelgroep met doelen wordt gewerkt (E. Cameselle Fontà, persoonlijke mededeling, 25 februari 2015).

Uit interviews met verschillende professionals blijkt dat, doordat de doelen niet op elkaar aansluiten, jongeren een stap terug doen in hun ontwikkeling. De opdrachtgever en twee medewerkers van 'De Koppel' geven aan dat het juist van belang is dat jongeren het gevoel hebben vooruit te komen, dat ze een doel hebben waar ze achter staan en daar voortgang in kunnen boeken. Een mentor van 'De Koppel' geeft het volgende aan, over het belang van het onderzoek: *"Ten eerste dat je duidelijkheid hebt met elkaar, dat je van elkaar weet wat je doet. Ik noem dat transparantie. Ook dat het voor de jongeren niet te lang duurt, dat het voor de jongeren duidelijk is. Ik denk dat het voor jongeren heel vaak vermoeiend is"* (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

De mentor van 'De Gang' vindt het ook van belang, zij geeft het volgende aan: *"Ik denk dat je de jongere ook tekort doet, wanneer je zegt: dat van de vorige plek gooien we over boord. Je wil niet dat hij/zij het gevoel krijgt dat ze voor niets daaraan hebben gewerkt. Je moet samen met de jongere gaan kijken, soms kun je het doel ook even parkeren voor op een ander moment. Belangrijk is om te kijken naar: wat wil je, met het leerdoel hier, wat kun je ermee en hoe wil je daaraan werken"* (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

De mentor van 'De Stiepel', is ook van mening dat het een belangrijk onderwerp is, hij noemt vooral dat het belangrijk is dat de intrinsieke motivatie er is. Dat doe je door een mandaat met een jongere aan te gaan. Het is volgens hem van belang commitment te hebben over de doelen, voordat je doelen met hen opstelt (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

### **2.1.5 Waar doet het probleem zich voor?**

De opdrachtgever – teamcoach voor alle medewerkers van Pactum locatie Lochem – geeft aan dat het probleem zich op alle, met doelen werkende, behandelgroepen binnen Pactum Lochem voordoet.

De twee medewerkers van de groepen 'De Stiepel' en 'De Wissel' herkennen het probleem echter niet als zodanig (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Eén mentor van 'De Gang' erkent dat het zou kunnen spelen en één mentor van deze groep erkent het probleem deels (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015; persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Het is in deze fase van het onderzoek echter nog te voorbarig om hieruit conclusies te trekken over, of het probleem zich op deze groepen wel of niet voordoet. Daar zal meer onderzoek voor nodig zijn.

Vijf mentoren van 'De Koppel' en twee jongeren van 'De Koppel' herkennen het probleem wel, hieruit concluderen wij dat het probleem zich in ieder geval voordoet op 'De Koppel'. Uit informatie van de mentoren van 'De Koppel' blijkt dat het probleem zich voordoet op het moment dat een cliënt van een andere groep, op een behandelgroep van Pactum wordt geplaatst (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015; persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Met name wanneer er geen warme overdracht – fysiek contact met vorige mentor in de eerste weken van hulpverlening – is geweest, blijken medewerkers het lastig te vinden om doelen tijdens een doelengesprek aan te laten sluiten op vorige doelen (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

### *2.1.6 Hoe is het probleem ontstaan?*

De opdrachtgever is van mening dat het probleem, in het geval van overplaatsing tussen groepen binnen de locatie Lochem, is ontstaan vanuit eilandjes die op het terrein zichtbaar waren. Met de eilandjes wordt bedoeld dat elke groep erg op zichzelf stond, zo ook het onderwijs. Inmiddels zijn deze eilandjes al wat meer in elkaar vervlochten door de inzet van de teamcoach, teammanagers, gedragswetenschappers en trajectbegeleiders. Men probeert 'een brug' te bouwen tussen de eilanden. De 'brug' wordt gezien als een gezamenlijke ruimte waar de medewerkers elkaar kunnen ontmoeten, hierdoor komen de mentoren meer in contact met elkaar (E. Cameselle Fontàn, persoonlijke mededeling, 11 februari 2015).

Uit interviews met medewerkers van 'De Gang', 'De Stiepel', 'De Koppel' en 'De Wissel' blijkt dat op de behandelgroepen binnen Pactum locatie Lochem op verschillende manieren met doelen wordt gewerkt. Op 'De Wissel' en 'De Koppel' wordt gewerkt volgens het sociaal competentiemodel (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Op 'De Gang' wordt op dit moment een model ontwikkeld voor het werken met doelen (persoonlijke mededeling, 25 februari 2015). Op 'De Stiepel' wordt volgens één van de mentoren van deze groep oplossingsgericht, contextueel en systemisch gewerkt en niet met fasekaarten (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Het is mogelijk dat de verschillende methodieken die voor het opstellen van doelen worden gebruikt, de aansluiting van doelen op eerdere doelen beïnvloedt.

Volgens de opdrachtgever hebben zich, behalve de figuurlijke brug, nog geen ontwikkelingen voorgedaan met betrekking tot de doorstroom van doelen, als specifiek probleem (E. Cameselle Fontàn, persoonlijke mededeling, 4 maart 2015). Eén van de mentoren van 'De Koppel' stelt echter dat er zich al wel ontwikkelingen hebben voorgedaan. Zo wordt er nu gekeken of het mogelijk is om jongeren die al eerder met doelen in een hogere fase hebben gewerkt, in kunnen stromen in een fase die meer passend is, zodat ze niet opnieuw hoeven te beginnen. Dezelfde mentor vertelt dat er voor een intakegesprek sinds november drie uur de tijd wordt genomen en dat er betere communicatie is tussen de groepen binnen Pactum locatie Lochem (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015). Eén van de mentoren van 'De Gang' ziet ontwikkelingen met betrekking tot de doorstroom van doelen, zij stelt dat eerder de doelen van Bureau Jeugdzorg de cliënt achtervolgen. Doordat de rol van Bureau Jeugdzorg kleiner is geworden, zou dit nu minder aan de orde zijn (persoonlijke mededeling, 12 maart 2015).

### *2.1.7 Conclusie analyse van het probleem uit de praktijk*

Het probleem is volgens de opdrachtgever en een aantal medewerkers van Pactum locatie Lochem, dat doelen van jongeren die geplaatst worden op een groep bij Pactum, niet altijd aansluiten op doelen waar deze jongeren al eerder op een andere groep aan hebben gewerkt. Dit wordt bevestigd door een aantal jongeren, zij geven aan het gevoel te hebben zich steeds opnieuw te moeten bewijzen. Alle medewerkers erkennen minstens dat het voor cliënten vaak schakelen is, wanneer ze van een andere groep komen. Het beeld dat uit de analyse van het probleem uit de praktijk ontstaat, is dat er in het aansluiten van doelen met jongeren die op een ander groep hebben gewerkt, knelpunten aan te wijzen zijn. Deze knelpunten worden niet door iedere medewerker onderschreven. Uit de analyse ontstaat tevens het beeld dat er binnen Pactum Lochem verschillend met doelen wordt gewerkt. Het veldonderzoek zal over het probleem en de manier van werken met doelen meer duidelijkheid moeten verschaffen.

## **2.2 Theoretisch kader**

*Naast de analyse van het probleem uit de praktijk, is ook vanuit de literatuur gekeken naar het probleem. Daarnaast is er binnen Pactum gezocht naar protocollen en beleidsstukken met betrekking tot het stellen van doelen. In deze paragraaf zijn zowel de relevante literatuur, als de relevante beleidsstukken weergegeven.*

### *2.2.1 Het belang van doelen stellen*

Het opstellen van doelen is al sinds lange tijd een belangrijk methodisch principe in het behandelproces (Yperen & Steege, 2006; Koekkoek, 2011). De Jeugdwet stelt dat de hulpverlening gericht moet zijn op de hulpvraag en de behoeften van de cliënt (Jeugdwet, 2014, §4.1, artikel 4.1.1). Daarnaast dient de hulp doelgericht te worden verleend. Binnen zes weken na aanvang van de hulp dienen hulpverleners een hulpverleningsplan te hebben opgesteld, met daarin onder andere de doelen van de hulp (Stelling, Vossos, Wijk, Zikken & Harder, 2014).

Wetenschappelijk onderzoek heeft uitgewezen dat door te werken met doelen, de kans op een succesvol verloop van de hulp groter is. Dit heeft in de eerste plaats te maken met het feit dat het formuleren van doelen bijdraagt aan het structureren van de hulpverlening. In de tweede plaats blijkt dat het formuleren van doelen leidt tot een goede 'fit' tussen hulpvraag en de aanpak (Yperen & Steege, 2006). Ook uit onderzoek naar alliantie blijkt dat het stellen van doelen een belangrijke werkzame factor is in het succesvol verlopen van de hulpverlening (Pijnenburg, Hermanns, Yperen, Hutschemaekers & Montfoort, 2011).

### 2.2.2 Alliantie

Alliantie is een term die in de jeugdzorg wordt gebruikt om het volgende te duiden: *“Een professionele werkrelatie waarin sprake is van een emotionele band en taakgerichte overeenstemming over het doel van de samenwerking en de daartoe geëigende aanpak”* (Lectoraat Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd, 2013). Een belangrijke voorwaarde voor het ontstaan van deze alliantie, is het hebben van een gedeelde opvatting van cliënt en professional over de vraag waarom de problemen van de cliënt zijn ontstaan en hoe deze het beste kunnen worden aangepakt. Dit wordt ook wel taakalliantie genoemd (Wampold, 2010). Het hebben van overeenstemming over een doel, tussen cliënt en hulpverlening, is dus een onderdeel van alliantie en alliantie blijkt een belangrijke voorspeller voor het succesvol verlopen van de hulpverlening. Het belang van alliantie wordt bevestigd door Hubble, Duncan, Miller & Wampold (2010). Zij geven aan dat succesvolle hulpverleners in de ogen van cliënten over het algemeen hoog scoren op alliantie. Opvallend is dat deze hulpverleners consequent betere resultaten behalen. Een positieve alliantie is één van de beste voorspellers voor een goed resultaat. Onderdeel van de alliantie is hoop. Hubble en collega's (2010) concluderen dat hoop op verandering en positieve verwachtingen van professionele hulp mogelijk belangrijke werkzame factoren zijn binnen elke behandelvorm. Hoop wordt door hen gedefinieerd als een manier van denken over doelen: de wens om een doel te bereiken in combinatie met de verwachting dat het zal lukken (Hubble, Duncan, Miller & Wampold, 2010).

Voor ons onderzoek betekent dit dat het stellen van doelen belangrijk is voor een succesvol verloop van de hulpverlening. Een werkzame factor hierin is alliantie. Er zou in de praktijk gekeken kunnen worden in hoeverre deze werkzame factor aanwezig is.

### 2.2.3 Doelen stellen als doorlopend proces

Als belangrijk onderdeel voor het stellen van doelen als werkzame factor, beschrijven Yperen & Steege (2006) dat de rode draad in de hulpverlening gewoon door moet lopen. Wanneer dit niet gebeurt, dan verliest de werkzame factor van de 'fit' tussen de hulpvragen en de aanpak aan kracht. Met andere woorden, een knip in het stelsel mag in geen geval leiden tot een doorgeknipte rode draad in het hulpverleningsproces. Wanneer de cliënt tenminste mede-eigenaar is van de doelen, kan de cliënt de doelen meenemen naar zorgaanbieder(s). Door de cliënt mede-eigenaar te laten zijn van zijn of haar doelen, kan de hulpverlening een doorlopend proces worden (Yperen & Steege, 2006, p. 24).

Dit betekent voor ons onderzoek, dat het zorgen voor een aansluiting tussen doelen van de vorige groep en doelen die bij Pactum jeugd- en opvoedhulp gesteld worden van groot belang is. Dit onderschrijft het belang van het huidige onderzoek.

### *2.2.4 De cliënt mede-eigenaar maken van de doelen*

Om er voor te zorgen dat er geen knip in de rode draad komt, beschrijven Yperen & Steege (2006) dat het van belang is dat de cliënt minstens mede-eigenaar is van doelen. Zij omschrijven een aantal zaken waaraan gedacht moet worden. Deze staan hieronder beschreven.

#### *Positioneren tussen verschillende belangen*

In de eerste plaats is het zaak je te realiseren dat in de jeugdhulpverlening grofweg twee partijen aan doelen werken: de individuele cliënt en de fundamentele waarden in onze samenleving. Hulpverleners hebben feitelijk de taak de verschillende belangen – van de cliënt en van de samenleving – te vertalen naar een hulpverleningsplan dat voor ieder aanvaardbaar is.

Om de, hierboven genoemde, verschillende belangen te vertalen naar een hulpverleningsplan is het van belang de dialoog met de cliënt aan te gaan. Om een goede dialoog te voeren zal de hulpverlener moeten aansluiten bij de bereidheid van de cliënt, bij zijn of haar krachten en bekwaamheden (Berg, 2008; Steege, 2003; Wampold, 2005). Daarnaast vraagt het van de hulpverlener dat hij zich als een professional in deze dialoog weet te positioneren. Om zich te positioneren in de dialoog zal de hulpverlener onder andere: leiding moeten nemen, kennis moeten inbrengen, standaarden hanteren en ruimte moeten nemen om af te wijken van de standaarden (Yperen & Steege, 2006).

Volgens Pijnenburg en collega's (2011) is het verduidelijken en het herformuleren van de vraag van de cliënt een onderdeel van de uitvoering van de dienstverlening. De subjectieve formulering van de vraag door de cliënt zou voor de hulpverlener het uitgangspunt moeten zijn. Daarbij is het niet relevant of de hulpverlener de waarheid over de cliënt weet, het gaat over de interactie tussen hulpverlener en de cliënt: die moet authentiek zijn. Deze vorm van zorg, wordt vraag gestuurde zorg genoemd en is: waarachtig, circulair, dialoog gestuurd en pragmatisch (Pijnenburg, Hermanns, Yperen, Hutschemaekers & Montfoort, 2011).

#### *Het juiste moment kiezen*

Wanneer je wilt bereiken dat de cliënt mede-eigenaar is van zijn of haar doelen, is het naast het aangaan van de dialoog, ook van belang na te denken over de timing voor het stellen van doelen (Yperen & Steege, 2006). Prochaska en DiClemente geven met hun model 'de stadia van gedragsverandering' al in 1984 aan dat het zaak is aan te sluiten bij de fase van actiebereidheid waarin de cliënt zich op dat moment bevindt. Met

actiebereidheid wordt ook wel bedoeld in hoeverre de cliënt op dat moment een verandering teweeg wil brengen, iets wil ondernemen om het eventuele doel te bereiken. In het model van Prochaska en DiClemente worden vijf fases onderscheiden (Bartelink, 2013; Prochaska & DiClemente, 1984):

1. *Voorbeschouwing*: Er bestaat nog geen intentie tot verandering, de cliënt is zich vaak (nog) niet bewust van het probleem. De omgeving ervaart vaak het probleem en oefent druk uit op de cliënt om te veranderen. In deze fase is het de taak van de hulpverlener er voor te zorgen dat er probleembewustzijn ontstaat en dat de cliënt zichzelf de moeite waard vindt.
2. *Overpeinzing*: De cliënt is zich er bewust van dat hij een probleem heeft en denkt na over wat verandering kan opleveren. Er is motivatie om te veranderen aanwezig, maar er wordt nog geen actie ondernomen. In deze fase is het de taak van de hulpverlener verder bewustzijn te bevorderen en de cliënt over waarden, denkbeelden en wensen te laten nadenken.
3. *Besluitvorming*: De cliënt maakt plannen om iets aan het gedrag te gaan doen. In deze fase laat de hulpverlener de cliënt doelen formuleren, plannen maken en het behandelcontract sluiten.
4. *Actie*: De persoon zelf onderneemt actie om verandering te weeg te brengen. Het stadium van daadwerkelijk behandeling door de hulpverlener, interventies worden toegepast.
5. *Onderhoud of consolidatie*: De cliënt probeert de verandering vast te houden en niet terug te vallen. De hulpverlener ondersteunt door zoveel mogelijk van het nieuwe gedrag in te bouwen in het dagelijkse bestaan van de cliënt. Daarnaast ondersteunt de hulpverlener bij terugval, dit komt geregeld voor en draagt bij aan het proces: 'leren met vallen en opstaan' (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992).

Dit model samenvattend, is het dus van belang om aan te sluiten bij de fase waarin de cliënt zich op dat moment bevindt. In de fase 'voorbeschouwing' vraagt dit andere technieken van de hulpverlener dan in de fase 'besluitvorming', waarin de doelen worden vastgelegd. Motiverende gesprekstechnieken is een methodiek, die op dit model gebaseerd is. Deze methodiek geeft meer tools over hoe hulpverleners aan kunnen sluiten bij de cliënt (Bartelink, 2013). Ook andere studies bevestigen overigens dat het

zaak is eerst te investeren in de opbouw van de hulpverleningsrelatie, alvorens doelen op te stellen (Yperen & Steege, 2006).

#### *Consensus zoeken*

Wanneer aan de bovenstaande stappen is voldaan, is het nog zaak om consensus te zoeken. Dit wil zeggen dat zoveel mogelijk partijen – cliënt, ouders, hulpverlener, onderwijs – op dezelfde golflengte zitten en uitspreken het eens te zijn over de doelen. Daarbij is het van belang op te merken, dat ieder in het hulpverleningsproces zijn eigen doelen mag hebben. In dat geval is het zeer belangrijk dat het helder is van wie welk doel is, zodat hierover geen verwarring ontstaat (Yperen & Steege, 2006).

#### *Samenvattend: hoe maak je de cliënt mede-eigenaar van de doelen?*

Het is van belang dat de hulpverlener, de dialoog aangaat met de cliënt. In deze dialoog komen zowel de wensen van de cliënt aanbod als de maatschappelijke belangen. Daarnaast is het van belang aan te sluiten bij de fase van gedragsverandering, waar de cliënt zich op dat moment in bevindt: geen doelen stellen op het moment dat de cliënt hier nog niet aan toe is. Wanneer de cliënt toe is, aan de fase van doelen stellen, is het belangrijk er voor te zorgen dat er zoveel mogelijk consensus is over de doelen.

Ook Slot & Spanjaard (2010) beschrijven dat het betrekken van jongeren bij het stellen van doelen en het formuleren van werkpunten, hun motivatie en zelfvertrouwen vergroot. Jongeren willen des te harder werken aan hun doelen wanneer:

- zij merken dat ze invloed kunnen uitoefenen op zichzelf en de omgeving;
- het om hun eigen doelen gaat;
- zij horen en zien dat er daadwerkelijk iets gaat veranderen.

Voor ons onderzoek betekent dit dat deze drie elementen: positioneren tussen verschillende belangen, het juiste moment kiezen en consensus zoeken, belangrijk zijn voor het realiseren van aansluiting van de huidige doelen op vorige doelen. Wanneer doelen dus niet altijd aansluiten, kan er gekeken worden in hoeverre deze drie elementen toegepast worden of toegepast kunnen worden.

### *2.2.5 Warme overdracht*

Interventies vinden vaak gelijktijdig of na elkaar plaats, het is dan belangrijk dat er sprake is van een 'warme overdracht' van de ene naar de andere interventie (Commissie Zorg om Jeugd, 2011). Dat wil zeggen dat de professionals van de verschillende interventies samen overlegmomenten hebben met ouders/verzorgers en de cliënt. Dit bestaat naast een goede overdracht van gegevens op papier, wat ook wel de 'koude overdracht' wordt genoemd (Nederlands Jeugdinstituut, 2011).

### *2.2.6 Oplossingsgericht werken en doelen stellen*

Oplossingsgericht werken is een methodiek die uitgaat van samenwerking met de cliënt. De cliënt kent tenslotte zijn eigen situatie het best. Op deze manier kan tot een goed werkende oplossing gekomen worden, die pragmatisch en realistisch is en aansluit bij de behoefte van de cliënt. De cliënt behoudt daarbij zelf verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de benodigde veranderingen. Het is belangrijk dat de cliënt zelf het doel definieert van de behandeling. Een belangrijke oplossingsgerichte instrument is vragen stellen in plaats van cliënten vertellen wat zij moeten doen, dit kan bijvoorbeeld aan de hand van de schaal- en wondervraag (Beumer-Peeters, 2012).

Hulpverleners weten dat cliënten waarschijnlijk geen gebruik zullen maken van hun diensten of adviezen, wanneer er geen sprake is van vertrouwen. Als gevolg hiervan wordt er bij oplossingsgericht werken een fase toegevoegd aan het hulpverleningsproces. Deze fase wordt gesitueerd voordat het oplossen van problemen begint en wordt aangeduid met 'het opbouwen van een vertrouwensrelatie'. In deze fase besteedt de hulpverlener extra aandacht aan elementen als gevoeligheid, warmte en empathie met het doel een vertrouwensrelatie te bewerkstelligen en te onderhouden met de cliënt (Jong & Berg, 2010).

In de oplossingsgerichte wijze van werken zijn alle handelingen doelgericht. Dat betekent dat de handeling zinvol moet zijn en dat er onderhandeld wordt tussen cliënt en de mentor. Daarom is in oplossingsgericht werken het stellen van heldere, concrete en specifiek meetbare doelen erg belangrijk. Er moet duidelijk zicht zijn op de mogelijkheid van oplossingen, anders wordt het lastig te onderscheiden wanneer het werk erop zit. Bij oplossingsgericht werken is het belangrijk dat de cliënt samen met zijn/haar mentor bepaalt wanneer het probleem voldoende is opgelost en de cliënt genoeg zelfvertrouwen heeft om zelfstandig verder, voorbij het probleem, te gaan (Beumer-Peeters, 2012).

Volgens de opdrachtgever en het beleidsstuk van Pactum, wil Pactum steeds oplossingsgerichter te werk gaan. Dit betekent voor ons onderzoek dat dat de methodiek oplossingsgericht werken handvatten kan bieden voor het opstellen van doelen. In ieder geval

geeft het aan dat het belangrijk is bij het praktijkonderzoek te letten op de mate waarin er voor het stellen en aansluiten van doelen een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd.

### *2.2.7 Wetgeving*

De wet beschrijft dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling verantwoorde hulp verlenen, waaronder wordt verstaan hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder (Jeugdwet, 2014, §4.1, artikel 4.1.1). Daarnaast beschrijft de wet dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling als eerste de mogelijkheid biedt om, binnen een redelijke termijn, een familiegroepsplan op te stellen. Dit is niet van toepassing op de gecertificeerde instelling die jeugdreclassering uitvoert of die de voogdij uitoefent in het geval dat het gezag van de ouders is beëindigd. Slechts indien de ouders aan de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling te kennen hebben gegeven dat zij geen gebruik wensen te maken van het familiegroepsplan, concrete bedreigingen in de ontwikkeling van het kind hiertoe aanleiding geven of de belangen van het kind anderszins geschaad worden, kan de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling hiervan afzien (Jeugdwet, 2014, §4.1.2). Indien afgezien wordt van het opstellen van een familiegroepsplan omvat, volgens de Jeugdwet, het uitvoeren van artikel 4.1.1. het werken op basis van een plan waarover is overlegd met de jeugdige en de ouders en dat is afgestemd op de behoeften van de jeugdige. Het plan wordt vastgesteld uiterlijk binnen zes weken nadat is vast komen te staan dat afgezien wordt van het opstellen van een familiegroepsplan (Jeugdwet, 2014, §4.1.3).

Voor ons onderzoek betekenen deze richtlijnen uit de wet een bevestiging van het belang van doelgericht werken.

### *2.2.8 Relevante beleidsstukken*

De protocollen van Pactum, welke op de intranetpagina te vinden zijn, zijn bestudeerd. Het enige protocol waarin iets beschreven stond over de doelen betreft het 'hulpverleningsprotocol'. Dit protocol dateert van 14 januari 2013 en zou herzien worden op 1 januari 2015. In dit protocol staat dat er binnen drie weken na ontvangst van het indicatiebesluit een afstemmingsgesprek met de cliënt, zijn/haar netwerk en Bureau Jeugdzorg volgt. Binnen zes weken wordt naar aanleiding van het indicatiebesluit, het eerste gesprek en/of het familieplan, een hulpverleningsplan/zorgovereenkomst opgesteld. Dit plan wordt samen met de cliënt opgesteld. Onder de zaken die in dit plan worden opgenomen, vallen ook de hulpvraag van de cliënt en de doelen en resultaten die bereikt gaan worden (Pactum jeugd- en

opvoedhulp, 2013).

Naast dit document, is een document over het generieke werkproces binnen Pactum op papier ingezien (Ahrens & Huisman, 2013). Ook dit document diende op het moment van inzage nog herzien te worden. Dit document beschrijft de route van de cliënt van de aanmelding tot de afsluiting van de zorg. Generiek betekent dat de procesbeschrijving vanuit meerdere invalshoeken is opgesteld. In dit document staat beschreven dat binnen zes weken na acceptatie van de cliënt, ongeacht of de zorg wel of niet gestart is, het hulpverleningsplan of de zorgovereenkomst in het cliëntdossier aanwezig te moeten zijn. Indien het niet mogelijk is om dit plan in zijn totaliteit op te stellen, moet het plan toch opgesteld worden met daarin de reden dat de datum niet gehaald wordt. In dit document staat tevens beschreven dat de trajectbegeleider doelen stelt met de jongere en ouder(s), deze invoert in Care4 en het concept hulpverleningsplan/zorgovereenkomst opstelt. De trajectbegeleider seint de gedragswetenschapper in, deze dient een akkoord te geven voor het hulpverleningsplan of de zorgovereenkomst en dient dit terug te koppelen aan de trajectbegeleider. Vervolgens wordt het concept plan met de cliënt besproken, eventueel bijgesteld en daarna definitief gemaakt (Ahrens & Huisman, 2013).

### *2.2.9 Conclusie literatuuranalyse*

Uit de literatuuranalyse is gebleken dat doelen stellen van groot belang is voor een succesvol verloop van de hulpverlening. Belangrijk is dat de hulpverlener eerst investeert in de relatie, alvorens te beginnen met het opstellen van doelen. Daarnaast blijkt dat het realiseren van een aansluiting van doelen tussen behandelgroepen van groot belang is voor de effectiviteit van de hulpverlening. Dit wordt gedaan door de cliënt ten minste mede-eigenaar te maken van de doelen. Drie belangrijke elementen de cliënt mede-eigenaar te maken van de doelen zijn: positioneren tussen verschillende belangen, het juiste moment kiezen en het zoeken van consensus. Naast de cliënt mede-eigenaar maken van de doelen, is het ook van belang een warme overdracht te realiseren.

## 2.3 Probleemstelling

### 2.3.1 Doelstelling

Het onderzoek ‘Doelbewust aan de slag’ heeft op 25 mei 2015 kennis en inzicht vergaard over de manier waarop de behandelgroepen<sup>1</sup> van Pactum<sup>2</sup> met instromende<sup>3</sup> jongeren<sup>4</sup> doelen<sup>5</sup> aansluiten op doelen die de jongere reeds op een andere groep<sup>6</sup> aan doelen hebben gewerkt. Door bestaande literatuur en data te analyseren, alsmede te kijken hoe medewerkers en cliënten hiernaar kijken, biedt het onderzoek de pedagogisch medewerkers<sup>7</sup> inzicht in hun handelen betreffende dit onderwerp<sup>8</sup>.

### 2.3.2 Vraagstelling

Welke factoren zijn bij Pactum jeugd- en opvoedhulp locatie Lochem bevorderend<sup>9</sup> of belemmerend<sup>10</sup> voor het realiseren van een aansluiting tussen de nieuwe doelen en de doelen waar de instromende jongere reeds eerder aan heeft gewerkt op een andere groep.

### 2.3.3 Deelvragen

1. Hoe stelt Pactum Lochem op dit moment doelen op met instromende jongeren die reeds elders doelen aan doelen hebben gewerkt?
2. Hoe ervaren jongeren het aansluiten van nieuwe doelen op vorige doelen, waaraan zij op een andere groep hebben gewerkt?
3. Hoe ervaren medewerkers het aansluiten van nieuwe doelen van jongeren op de vorige doelen waar jongeren op een andere groep aan hebben gewerkt?

### 2.3.4 Begripsbepaling

|     | Begrip                  | Betekenis                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Behandelgroepen         | Het onderzoek richt zich op de volgende behandelgroepen: ‘De Stiepel’, ‘De Gang’, ‘De Koppel’ en ‘De Wissel’.                                                                   |
| 2.  | Pactum                  | Pactum jeugd- en opvoedhulp locatie Lochem, dit betreft een driemilieuvoorziening.                                                                                              |
| 3.  | Instromende             | Jongeren die bij Pactum geplaatst worden. Gedoeld wordt op jongeren die eerder op een andere groep met doelen hebben gewerkt.                                                   |
| 4.  | Jongeren                | Betreft jongeren tussen twaalf en achttien jaar met gedragsproblematiek.                                                                                                        |
| 5.  | Doelen                  | Iets dat men wil bereiken (Abeling, 2002; Van Dale Uitgevers, 2014).                                                                                                            |
| 6.  | Groep                   | Plek waar de jongere zowel woont (voltijd of deeltijd), als een behandeling volgt. Kan zowel een groep binnen een gesloten setting, als een groep binnen een open setting zijn. |
| 7.  | Pedagogisch medewerkers | De pedagogisch medewerkers van de driemilieuvoorziening van Pactum Lochem.                                                                                                      |
| 8.  | Onderwerp               | Het opstellen van doelen met jongeren die tijdens een eerdere behandeling elders al aan doelen hebben gewerkt, zodat het een doorlopend traject blijft.                         |
| 9.  | Bevorderend             | “(iets) vooruithelpend, begunstigend” (Abeling, 2002).                                                                                                                          |
| 10. | Belemmerende            | “(iets of iemand) verhinderend” (Abeling, 2002).                                                                                                                                |

## Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek

### 3.1 De onderzoeksbenadering

Het onderzoek 'Doelbewust aan de slag' richtte zich op een kwalitatieve onderzoeksbenadering. De onderzoeksvraag betrof een beschrijvende vraag, wat inhoudt dat het onderzoek gericht was op het verkrijgen van informatie over de huidige situatie op de driemilieuvoorziening met betrekking tot de aansluiting van doelen. Daarbij was het voor de organisatie Pactum locatie Lochem vooral van belang achter meningen en wensen van medewerkers en cliënten te komen. Dit sluit aan bij de gedachtegang van kwalitatief onderzoek, namelijk het onderzoeken hoe men over een onderwerp denkt. Met behulp van kwalitatief onderzoek kan onderzocht worden wat meningen en gedachten van respondenten zijn over een bepaald onderwerp. Twee van de deelvragen richtten zich specifiek hierop (Donk & Lanen, 2011).

Hieronder staan per deelvraag de methoden van onderzoek en de onderzoeksbenadering.

|    | Deelvraag                                                                                                                                       | Methoden   | Respondenten                             | Benadering  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|-------------|
| 1. | Hoe stelt Pactum Lochem op dit moment doelen op met instromende jongeren die reeds elders doelen aan doelen hebben gewerkt?                     | Interviews | Trajectbegeleiders, mentoren en jongeren | Kwalitatief |
| 2. | Hoe ervaren jongeren het aansluiten van nieuwe doelen op vorige doelen, waaraan zij op een andere groep hebben gewerkt?                         | Interviews | Jongeren                                 | Kwalitatief |
| 3. | Hoe ervaren medewerkers het aansluiten van nieuwe doelen van jongeren op de vorige doelen waar jongeren op een andere groep aan hebben gewerkt? | Interviews | Trajectbegeleiders en mentoren           | Kwalitatief |

### 3.2 Participanten

#### 3.2.1 Populatie

Zowel tijdens de oriëntatiefase als tijdens het veldonderzoek, is getracht het probleem vanuit verschillende perspectieven te belichten. Tijdens het veldonderzoek zijn trajectbegeleiders, mentoren van behandelgroepen en jongeren benaderd. Hieronder staat per onderzoeksdoelgroep beschreven waarom deze respondenten benaderd zijn, wat de inclusiecriteria waren en wat kenmerken zijn van deze respondenten. Daarnaast staat er per onderzoeksdoelgroep ook beschreven hoeveel respondenten er benaderd zouden worden.

Trajectbegeleiders zijn benaderd, omdat zij jongeren van verschillende groepen begeleiden, vanaf aanmelding binnen Pactum tot de zorg wordt afgesloten. Zij zijn gekoppeld

aan een cliënt en diens hulpverleningstraject Pactum breed. Hierdoor hebben zij een soort helikopterview over het traject van de cliënt binnen Pactum en leek het waarschijnlijk dat zij vanuit hun perspectief relevante data konden produceren. Vooraf is bedacht dat twee trajectbegeleiders zouden worden benaderd. In totaal zijn er drie trajectbegeleiders regelmatig werkzaam in Lochem. Als inclusiecriteria voor trajectbegeleiders gold, dat zij tenminste één jaar in dienst moesten zijn van Pactum jeugd- en opvoedhulp. Daarnaast gold als inclusiecriteria dat zij ervaring hebben met een overplaatsing van een jongere naar een behandelgroep binnen Pactum Lochem en dat zij op dit moment cliënten begeleiden die wonen op de locatie van Pactum in Lochem.

Mentoren van behandelgroepen zijn benaderd, omdat in de oriëntatiefase duidelijk werd dat zij doelen opstellen met jongeren. Hun perspectief zou daardoor van meerwaarde kunnen zijn voor het beantwoorden van de deelvragen. Vooraf is bedacht dat in eerste instantie van elk van de vier behandelgroepen – waar dit onderzoek betrekking op heeft – één medewerker geïnterviewd zou worden. Wanneer uit deze interviews veel verschillende informatie zou komen en het punt van verzadiging nog niet zou zijn bereikt, kon dit uitgebreid worden naar zes in totaal, zodat de representativiteit van het onderzoek kon worden vergroot. Als inclusiecriteria gold voor alle deelnemende mentoren, dat zij tenminste één jaar in dienst moesten zijn van Pactum jeugd- en opvoedhulp locatie Lochem. Daarnaast gold als inclusiecriteria voor mentoren van de behandelgroepen, dat zij werkzaam moesten zijn op één van de volgende behandelgroepen: 'De Wissel', 'De Koppel', 'De Gang' en 'De Stiepel' (Mertens, 2010).

Jongeren zijn gekozen als participant, omdat uit de literatuur blijkt dat jongeren een belangrijke rol hebben in het opstellen van doelen. Tijdens het veldonderzoek zouden in eerste instantie vier jongeren geïnterviewd worden, van elke behandelgroep één. Ook voor deze doelgroep gold: wanneer na deze vier interviews nog niet het punt van verzadiging is bereikt, kunnen dit zes interviews worden. Eén van de inclusiecriteria voor jongeren was, dat zij voorafgaande aan de behandeling op een groep binnen Pactum Lochem, op een andere groep een behandeling hadden ondergaan waarbij ook doelen zijn opgesteld. Ook een inclusiecriteria betrof dat deelnemende cliënten woonachtig waren op de leegroepen: 'De Wissel', 'De Koppel', 'De Gang' en 'De Stiepel' en dat zij daar doelen hadden gesteld.

Het aantal respondenten dat per onderzoeksdoelgroep is benaderd, zou af moeten hangen van het punt waarop verzadiging is bereikt. Dit is het moment waarop volgende interviews geen nieuwe informatie meer op zullen leveren (Donk & Lanen, 2011). In de praktijk bleek dit onrealistisch, gezien het korte tijdspad van het onderzoek. Dat maakt dat vooraf

globaal is bepaald hoeveel jongeren, trajectbegeleiders en mentoren van behandelgroepen, zouden worden benaderd.

### 3.2.2 Respons

Tijdens de oriëntatiefase van het onderzoek zijn vier mentoren van elke groep en twee jongeren bevestigd. Daarnaast zijn in twee teamvergaderingen – ‘De Gaarde’ en ‘De Koppel’ – medewerkers bevestigd. Ook zijn er meerdere interviews bij de heer Cameselle Fontà afgenomen. Op deze wijze is getracht het probleem in kaart te brengen vanuit verschillende perspectieven.

Van elke behandelgroep is één mentor geïnterviewd, zoals in eerste instantie de bedoeling was. Daarna is geen volledige verzadiging bereikt. Echter bleek het tijdspad te kort om twee extra interviews af te nemen. Overeenkomstig het plan van aanpak, zijn er bij twee trajectbegeleiders interviews afgenomen. Alle geïnterviewde medewerkers voldeden aan de inclusiecriteria.

Bij vijf jongeren zijn interviews afgenomen. Eén van deze jongeren had nog geen doelen opgesteld op de behandelgroep waar deze jongere nu zat, hierdoor kon deze respondent de interviewvragen niet beantwoorden. De overige vier respondenten voldeden wel aan de inclusiecriteria.

## 3.3 Procedure van onderzoek

Zoals al vermeld bij de onderzoeksbenadering, is dit onderzoek uitgevoerd op kwalitatieve wijze. In de oriëntatiefase is data verzameld door middel van drie gesprekken met de opdrachtgever, tweemaal een interview met een focusgroep in twee teamvergaderingen, zes interviews met mentoren van behandelgroepen, tweemaal een interview met cliënten en literatuuronderzoek. Door in deze fase van het onderzoek medewerkers en cliënten nauw bij het onderzoek te betrekken, is getracht draagvlak te creëren (Donk & Lanen, 2011). Alles wat in deze fase gezegd is door deze personen, is meegenomen in de probleemanalyse, waaruit de probleemstelling tot stand is gekomen. In de fase na de probleemstelling – de fase van het veldonderzoek – is data verzameld, door interviews af te nemen bij: mentoren van vier behandelgroepen; cliënten van deze behandelgroepen en trajectbegeleiders (Donk & Lanen, 2011).

Werving van de respondenten is gebeurd, door eerst de opdrachtgever te vragen welke medewerkers aan de inclusiecriteria voldoen. Hij gaf aan dat dit drie trajectbegeleiders waren. Werving van trajectbegeleiders als participant, ging door het versturen van een e-mail met een korte uitleg over het onderzoek, de momenten waarop de onderzoekers aanwezig waren voor

het afnemen van interviews en de vraag wie van hen mee wilde werken. Vooraf is bedacht dat er twee trajectbegeleiders geïnterviewd zouden worden. Drie trajectbegeleiders zijn gemaild met de vraag wie mee wilde werken. Bij het werven van mentoren werden door de opdrachtgever per groep twee tot drie mentoren genoemd, die voldeden aan de inclusiecriteria. Per behandelgroep is naar deze mentoren een e-mail gestuurd met soortgelijke inhoud als in hierboven beschreven e-mail naar trajectbegeleiders. Werving van de jongeren als respondent, is gedaan door de opdrachtgever uit te leggen aan welke criteria de jongeren moesten voldoen. Daarnaast is hem gevraagd welke jongeren benaderd konden worden voor het onderzoek. De opdrachtgever heeft vervolgens jongeren benaderd en gevraagd om op dat moment mee te werken aan een interview en ze begeleid naar het kantoor waarin het interview afgenomen zou worden.

Voorafgaand het onderzoek is een uitgebreide planning gemaakt met wanneer, wat aan bod zou komen. Daarnaast is door de onderzoekers per doelgroep (medewerkers en cliënten) een topiclijst opgesteld. In de e-mail waarmee medewerkers zijn geworven, is een – voor elke medewerker gelijke – uitleg over het onderzoek beschreven. Bij het plannen van een afspraak via de e-mail, is de medewerker ook de topiclijst toegestuurd met een korte uitleg erboven (bijlage I: topiclijst medewerkers). Daarbij is steeds vermeld dat het handig kan zijn om deze vooraf te bekijken, maar dat dit niet noodzakelijk is. Dit resulteerde in het feit dat sommige medewerkers de topiclijst wel hadden bestudeerd en anderen niet. Met twee medewerkers is, na mailcontact, telefonisch een afspraak gepland. Naar deze medewerkers is de topiclijst niet ge-e-mailed. De topiclijst vormde de leidraad voor elk interview. De onderzoekers waren beiden bij elk interview aanwezig. Vooraf is afgesproken wie welke rol had tijdens elk interview: de rol van interviewer of de rol van notulist, dit is weergegeven in het onderzoeklogboek. Na elk interview met medewerkers is gevraagd naar tips of tops betreffende het interview en de topiclijst. Na elk interview is het verloop van dit interview ook geëvalueerd door de geïnterviewde medewerkers. Na het eerste interview zijn een aantal vragen aangescherpt, na het tweede interview is besloten tijdens de interviews intern en extern duidelijker te noemen. De topiclijsten zijn terug te vinden in bijlage I: topiclijst medewerkers en bijlage II: topiclijst jongeren. In paragraaf 4.4: meetinstrumenten is een uitgebreide beschrijving van 'het interview' als dataverzamelmethode te vinden.

Elk interview is opgenomen met behulp van een spraakrecorder op de mobiele telefoon van de onderzoeker. Na elk interview is de opname getranscribeerd door één onderzoeker en op papier gecodeerd door beide onderzoekers. De geselecteerde fragmenten en de codes die hieraan gegeven zijn, zijn vervolgens met elkaar vergeleken. In het transcript zijn vervolgens

met behulp van Microsoft Word de definitieve codes aangebracht en weergegeven in tabellen.

Wat betreft de privacy van de respondenten, is het belangrijk om te benoemen dat alle respondenten, een schriftelijke toestemmingsverklaring hebben getekend op het moment van het interview. Door middel van deze toestemmingsverklaring gaven de respondenten toestemming voor deelname aan het onderzoek, geluidsopname tijdens het interview, de uitwerking van het interview en de anonimiteit van onderzoeksresultaten. Dit onderzoek hield zowel rekening met de privacy van jongeren, als met de privacy van medewerkers, zij zijn anoniem vermeld in het onderzoeksrapport (Donk & Lanen, 2011).

### 3.4 Meetinstrumenten

#### 3.4.1 Interviews

Met behulp van interviews aan zowel medewerkers als cliënten, is getracht de deelvragen te beantwoorden. Rekening houdend met drukke schema's van zowel medewerkers als cliënten en de tijdsinvestering die deelname aan een interview vergt, is er voor gekozen per interview meerdere deelvragen aan bod te laten komen. Voorafgaand aan het plannen van afspraken, zijn er topiclijsten opgesteld (bijlage I: topiclijst medewerkers en bijlage II: topiclijst jongeren). Bij de interviews is in de topiclijst wel duidelijk onderscheid gemaakt tussen de verschillende deelvragen. Er is gekozen voor het houden van individuele interviews, dit om zoveel mogelijk te voorkomen dat er sociaalwenselijke antwoorden gegeven worden. Aangezien de onderwerpen verbonden zijn met het professioneel handelen, kunnen de vragen hiertoe uitnodigen (Donk & Lanen, 2011).

Er is gebruik gemaakt van individuele semigestructureerde interviews, waarbij een interviewleidraad en topiclijst werd gehanteerd, deze zijn terug te vinden in bijlage I: topiclijst medewerkers en II: topiclijst jongeren. De interviewleidraad bevat een uitleg over het onderzoek; het doel van het interview; de manier waarop het gesprek wordt vastgelegd; en de afspraken over anonimiteit en terugkoppeling van resultaten (Donk & Lanen, 2011). In de topiclijst zijn met behulp van het theoretisch kader een aantal onderwerpen (topics) opgesteld, waarover in gesprek is gegaan met de respondent (Fischer & Julsing, 2014). Per topic zijn vooraf een aantal open vragen opgesteld, welke werden voorgelegd aan de respondenten. Dat het interview een semigestructureerd interview betreft, betekent dat vooraf deze vragen zijn opgesteld, maar dat de onderzoekers van deze volgorde mogen afwijken en kunnen doorvragen op de antwoorden van de respondent. Dit is dan ook gebeurd. Tijdens de interviews is steeds eerst gestart met de topiclijst die betrekking heeft op de huidige situatie (deelvraag 1). Vervolgens is de topiclijst die meer ingaat op beleving en wensen afgenomen (deelvraag 2 en

3) . De interviews verliepen via de trechterstructuur: er werd steeds gestart met algemene vragen, na verloop van tijd werden de vragen steeds specifieker (Donk & Lanen, 2011). Tijdens de interviews leidde steeds één van de onderzoekers het gesprek, de andere onderzoeker notuleerde, zodat hij of zij waar nodig door kon vragen op een eerdere uitspraak.

Bijna alle interviews zijn afgenomen in één van de flexplekken van Pactum in Lochem. Zodat de deur gesloten kon worden, ten behoeve van de privacy van de respondent. Er is steeds op de deur aangegeven dat de ruimte bezet was, zodat er geen mensen tussendoor binnenkwamen. Eén interview met een medewerker is afgenomen in het kantoor op de behandelgroep op het moment dat de jongeren dagbesteding volgden (Donk & Lanen, 2011).

### 3.4.2 Literatuurstudie

Bij het doen van literatuurstudie zijn in de eerste plaats kernbegrippen en deelaspecten die betrekking hebben op het praktijkprobleem in kaart gebracht door middel van een mindmap. Vervolgens is er gezocht naar betrouwbare bronnen in diverse databases. Er is gezocht met behulp van Picarta, Web of Science, SpringerLink, Catalogus HAN, Nederlands Jeugdinstituut en scholar.google.com.

Er is gelet op de betrouwbaarheid van de bronnen door te kijken naar de actualiteit van de publicatiedatum, de uitgever, de auteur van de tekst en de bronnen waarin verwezen wordt in de publicatie. Daarnaast is voordat informatie uit bronnen verwerkt werd in het onderzoeksverslag, gecontroleerd of er nog andere publicaties waren die dezelfde informatie gaven (Donk & Lanen, 2011).

## 3.5 Analyse

De analyse van de data uit het veldonderzoek, welke is opgenomen met behulp van de spraakrecorder, is in de eerste plaats gebeurd door te transcriberen: alles wat gezegd is, is letterlijk overgetypt. Hierin zijn ook haspelwoorden en stiltes opgenomen, de transcripten zijn terug te vinden in een apart document: 'data behorend bij het onderzoeksrapport doelbewust aan de slag'. Vervolgens zijn de transcripten met behulp van open-codering gecodeerd. Dit houdt in dat de tekst in stukjes is verdeeld, die bestaan uit een aantal woorden, een zin of een paar zinnen die betrekking hebben op hetzelfde onderwerp. Dit onderwerp is vervolgens benoemd: er is aan elk tekstfragment een operationalisatie gegeven. Er is gekozen voor een open-codering gezien het feit dat het onderzoek een beschrijvend karakter heeft. Onderzoekers verwachtten veel uiteenlopende antwoorden, waarbij open coderen beter past dan thematisch coderen (Donk & Lanen, 2011, p. 255 - 256). De onderzoekers hebben apart van elkaar op papier alle transcripten gecodeerd. Vervolgens zijn onderzoekers de coderingen met elkaar

gaan vergelijken en is dit middels de computer in Microsoft Office Word verwerkt. Daarna is door de onderzoekers gezamenlijk axiaal gecodeerd: fragmenten en operationalisaties zijn met elkaar vergeleken. Als meerdere operationalisaties onder eenzelfde topic vielen, werden deze operationalisaties per transcript in een tabel per topic weergegeven. Wanneer onder deze topics nog meer operationalisaties gegroepeerd konden worden onder eenzelfde thema, werd hier in de tabel een tussenkopje bij gemaakt. Na het axiaal coderen, hebben de onderzoekers opnieuw gezamenlijk, selectief coderen toegepast: de thema's zijn verder uitgekristalliseerd (Blijenbergh, 2013; Fischer & Julsing, 2014). Daarbij zijn ook alle operationalisaties per onderzoeksdoelgroep – trajectbegeleiders, mentoren en jongeren – samengevoegd. In die tabel is ook inzichtelijk gemaakt welke operationalisaties vaker genoemd zijn (zie bijlage III: tabel operationalisaties trajectbegeleiders, bijlage IV: tabel operationalisaties mentoren en bijlage V: tabel operationalisaties jongeren). Deze tabellen met operationalisaties zijn bij deelvraag 1 gebruikt om de resultaten weer te geven. Voor het weergeven van de resultaten onder deelvraag 3 zijn eerst de tabellen nogmaals geanalyseerd op bevorderende en belemmerende factoren, met in het achterhoofd het theoretisch kader. Deze bevorderende en belemmerende factoren zijn vervolgens in een aparte tabellen weergegeven. In deze tabellen zijn de data van trajectbegeleiders en de data van mentoren samengevoegd. Deze tabellen zijn terug te vinden in bijlage VI: bevorderende en belemmerende factoren volgens medewerkers. In de tabellen is ook weergegeven hoe vaak een bepaalde operationalisatie is genoemd. Uit deze tabellen zijn de meest voorkomende bevorderende en belemmerende factoren geselecteerd en beschreven onder de deelvragen in de resultatenparagraaf. Bij het beschrijven van deelvraag 2 bleek het meer waardevolle informatie op te leveren, wanneer de data werd weergegeven per respondent. Dit is gedaan door de gecodeerde transcripten (zie document: 'data behorend bij onderzoeksrapport doelbewust aan de slag') opnieuw te bekijken. Uit deze transcripten zijn de operationalisaties gehaald, welke vervolgens met elkaar in verbinding zijn gebracht.

### 3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid en validiteit zijn twee belangrijke voorwaarden voor het uitvoeren van een gedegen onderzoek. De begrippen worden doorgaans door elkaar gebruikt, maar verschillen van inhoud. Met het begrip 'betrouwbaarheid' wordt bedoeld op het streven naar dezelfde resultaten als het onderzoek zou worden herhaald. Met het begrip validiteit op de vraag: is datgene onderzocht, wat de onderzoeker beoogt te onderzoeken. Tijdens de oriëntatiefase van het onderzoek is getracht het onderzoek zoveel mogelijk valide en betrouwbaar te maken door uitgebreid stil te staan bij het maken van een probleemanalyse en door de context van het

probleem te schetsen (Donk & Lanen, 2011, p. 52). Daarnaast is triangulatie, een belangrijk middel om de betrouwbaarheid en validiteit te vergroten, in dit onderzoek toegepast. Ten behoeve van de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek, is zoveel mogelijk triangulatie ingebouwd. Zo is er besloten tijdens het onderzoek verschillende bronnen te gebruiken: cliënten, medewerkers en literatuur. Hierdoor is de analyse vanuit meerdere invalshoeken gemaakt en is brontriangulatie ingebouwd. Daarnaast vond er tijdens het veldonderzoek onderzoekertriangulatie plaats, doordat het onderzoek wordt uitgevoerd door een tweetal onderzoekers (Donk & Lanen, 2011).

Naast triangulatie, is communicatie over het onderzoek belangrijk voor de betrouwbaarheid en validiteit. De onderzoekers hebben gedurende het onderzoek met elkaar kunnen sparren, informatie met de opdrachtgever kunnen delen en feedback gekregen van klasgenoten en de begeleidend docent. Hiermee wordt voorkomen dat het onderzoek een soloactie is, waarbij niet buiten de denkkaders van de onderzoekers wordt getreden (Donk & Lanen, 2011). Door regelmatig met de opdrachtgever van gedachten te wisselen over het onderzoek en met medewerkers van Pactum te Lochem te spreken over het onderzoek, werd getracht draagvlak te creëren (Donk & Lanen, 2011, p. 51). Ook hielden de onderzoekers gezamenlijk een onderzoeklogboek bij, waarin alle stappen beschreven werden. Afzonderlijk van elkaar hielden de onderzoekers een reflectielogboek bij. Alle data – onder andere de opnames van de interviews en transcripties hiervan – die bij dit onderzoek werd geproduceerd en verzameld, is gearchiveerd bij het lectoraat 'Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd'. Door het bijhouden van de logboeken en het archiveren van alle data, is de transparantie en daarmee de betrouwbaarheid en validiteit vergroot (Donk & Lanen, 2011, p. 52). Daarnaast heeft ook het belichten van verschillende perspectieven tijdens alle fases van het onderzoek bijgedragen aan de validiteit en betrouwbaarheid, doordat dit de onderzoekers hielp om de onderzoeksresultaten te interpreteren en door te vragen (Donk & Lanen, 2011, p. 53). Tot slot vallen veel van de bestudeerde bronnen voor het theoretisch kader onder vakliteratuur en zijn er zowel boeken en websites, als wetenschappelijke artikelen uit binnen en buitenland gebruikt (Donk & Lanen, p. 53).

## Hoofdstuk 4. Resultaten

*In de resultatenparagraaf staat beschreven hoeveel respondenten bepaalde antwoorden hebben gegeven. In alle gevallen gaat dit over de geïnterviewde respondenten. Bijvoorbeeld: wanneer er staat: alle mentoren, wordt er bedoeld op alle geïnterviewde mentoren. De resultaten op de deelvragen zijn afgeleid uit interviews met respondenten, waarvan de transcripten in het document 'data behorend bij onderzoeksrapport doelbewust aan de slag' staan. De geoperationaliseerde data is terug te vinden in bijlage III: tabel operationalisaties trajectbegeleiders, bijlage IV: tabel operationalisaties mentoren en bijlage V: tabel operationalisaties jongeren.*

### 4.1 Deelvraag 1.

***Hoe stelt Pactum Lochem op dit moment doelen op met instromende jongeren die reeds elders doelen aan doelen hebben gewerkt?***

#### ***4.1.1 Intake***

*De eerste keer dat in de coderingen een operationalisatie naar voren komt, dat betrekking heeft op het opstellen van doelen, valt dit onder de intake. Hierover wordt het volgende gezegd.*

Beide trajectbegeleiders geven aan dat er tijdens het intakegesprek vragen worden gesteld, die onderzoekers in het gehele onderzoek operationaliseren als doelgerichte vragen. Het soort vragen dat met deze code is geoperationaliseerd, betreffen vragen als: wat wil je nog leren en waar moet/wil je nog aan werken? Ook geven beide trajectbegeleiders aan dat er tijdens de intake uitleg wordt gegeven over de werkwijze betreffende de doelen. Eén van hen geeft aan dat er indirect gesproken wordt over doelen. Daarmee wordt bedoeld op het stellen van vragen naar leerwensen.

Ook twee van de vier mentoren geven aan dat er doelgerichte vragen worden gesteld. Eén van deze twee respondenten geeft aan, dat er indirect gesproken wordt over doelen tijdens de intake. Twee van de vier mentoren geven aan dat er uitleg gegeven wordt over de manier waarop er met doelen wordt gewerkt binnen Pactum locatie Lochem. Eén van de vier mentoren geeft aan dat er soms wordt gestart met het formuleren van doelen tijdens de intake. Daarnaast geeft één van de vier mentoren aan dat bij een interne overplaatsing, de intake als overdracht gedaan wordt.

#### 4.1.2 Doelengesprek

*Beide trajectbegeleiders en alle mentoren geven aan dat er binnen Pactum Lochem doelen opgesteld worden in een doelengesprek. Hierover wordt het volgende gezegd.*

Drie van de vier geïnterviewde mentoren geven aan, dat bij een interne overplaatsing de doelen van de jongere meegaan. Dat wil zeggen dat er in deze gevallen geen nieuw doelengesprek wordt gepland. Eén mentor geeft aan dat er ook bij interne overplaatsing een doelengesprek wordt gepland.

Beide trajectbegeleiders geven aan dat de trajectbegeleider bij het doelengesprek zit en dat de gedragswetenschapper niet altijd aanwezig is. Eén van de trajectbegeleiders geeft aan dat tijdens het doelengesprek ook ouders, de mentor van de groep, de jongere en eventueel de voogd of plaatser aanwezig zijn. Het doelengesprek vindt, volgens één van de trajectbegeleiders, binnen twee á drie weken plaats.

Alle mentoren geven andere antwoorden op de vraag welke betrokkenen aanwezig zijn bij het doelengesprek. De personen die genoemd worden zijn: ouders, trajectbegeleiders, gedragswetenschappers en de jongere. Daarnaast wordt ook door één van de mentoren genoemd dat het wisselend is wie er bij het doelengesprek zitten. Alle mentoren benoemen een verschillend aantal weken waarbinnen het doelengesprek gehouden moet zijn, genoemd werden: tussen nul en drie weken; na drie weken; na zes weken en binnen zes weken.

#### 4.1.3 Doelkaarten

Door beide trajectbegeleiders wordt genoemd dat er bij het opstellen van doelen gebruik wordt gemaakt van doelkaarten. Eén van de trajectbegeleiders geeft aan dat het helpt om een schifting te maken in de doelkaarten, alvorens ze te gebruiken. Volgens beide trajectbegeleiders worden de doelkaarten vervolgens onderverdeeld door de jongere. Eén van de trajectbegeleiders geeft hierbij de volgende uitleg: *“Je hebt een lijstje met nu, een lijstje met later en een lijstje met niet/daar hoeft ik niet aan te werken. Als je kijkt naar nu, dat zijn dan de actuele doelen, daar ga je nu mee aan de slag. Later, daar wil ik nog wel iets mee doen, maar dat hoeft nu niet per se. En als je een doel van nu hebt behaald, dan pak je een doel van later.”*

Ook alle mentoren geven aan dat er wordt gewerkt met doelkaarten. Twee van hen geven aan, dat het helpt wanneer je een schifting maakt van de doelkaarten. Drie van de vier mentoren geven aan dat de doelkaarten worden onderverdeeld (zie bovenstaand citaat trajectbegeleider). Daarnaast zegt één mentor in gesprek te gaan met jongere over de doelkaarten. Een andere mentor zegt de doelkaarten te koppelen tot een passend doel.

Twee van de vier jongeren vertellen dat er doelkaarten werden gebruikt bij het opstellen

van hun doelen. Eén van hen benoemt dat de doelkaarten werden onderverdeeld door de jongere zelf.

#### 4.1.4 Opstellen van doelen

Eén van beide trajectbegeleiders geeft aan dat er vier of vijf doelen worden opgesteld, de ander geeft aan dat er vijf doelen worden opgesteld. De trajectbegeleiders geven beiden aan dat doelen binnen zes weken in het behandelplan moeten staan. Eén van de trajectbegeleiders geeft aan, dat onder de doelen in het behandelplan werkpunten worden geformuleerd.

Eén van de mentoren geeft aan dat er vier doelen worden gesteld, de andere mentoren hebben geen aantal genoemd. De mentoren geven niet aan binnen hoeveel weken doelen moeten zijn opgesteld. Twee mentoren geven aan doelen onder te verdelen in werkpunten, waarvan één aangeeft deze op fasekaarten te vermelden.

Twee jongeren geven aan dat er vier doelen zijn opgesteld, één jongere geeft aan dat er vijf doelen zijn opgesteld. Over het moment waarop het doelengesprek plaatsvindt, worden door jongeren verschillende dingen genoemd. Eén jongere noemt dat doelen meteen in het begin werden opgesteld. Een andere jongere geeft aan dat het lang duurde tot de doelen werden opgesteld, hoe lang kon deze jongere niet benoemen. Een andere jongere vertelt dat het doelengesprek na zes weken plaatsvond.

#### 4.1.5 Doeleigenaar

Beide trajectbegeleiders geven aan dat de doeleigenaar de jongere zelf is. Ook geven zij beiden aan dat de medewerker kan sturen in de doelen. Eén van de trajectbegeleiders geeft aan dat ouders ook doeleigenaar zijn.

Drie van de vier mentoren geven aan dat jongeren eigenaar zijn van hun doelen. De andere mentor is deze vraag niet voorgelegd. Bij het formuleren van een passend doel geven twee mentoren aan de doelen te kunnen sturen. Daarnaast geeft één mentor aan dat het bij het opstellen van doelen belangrijk is aan te sluiten bij het tempo van de jongere.

Drie van de vier jongeren geven aan dat zij samen met de mentor de doelen hebben opgesteld. Alle jongeren geven tenminste aan dat zij een beetje eigenaar zijn van hun doelen. Drie van de vier jongeren geven aan dat zij zelf eigenaar zijn van hun individuele doelen. Twee jongeren benoemen dat er ook doelen op hun fasekaarten staan. Eén van hen zegt hierover het volgende: *“Ja de doelen die op m’n fasekaart staan zeg maar, zijn echt wat hun hebben verzonnen. Maar die andere vijf doelen, wat ik zelf allemaal heb gedaan, die heb ik allemaal bereikt.”* Een jongere gaf aan, op een vorige groep binnen Pactum Lochem, verkeerde doelen te hebben gekozen. Hierover zegt deze jongere het volgende: *“Ik denk dat het beter is dat hun*

*(de mentoren) meer zeggenschap moeten hebben, want ik kies gewoon wat voor mij handig is en ik weet zeker dat meer jongeren dat doen hier, dus ja ik denk dat er meer overleg moet zijn hier.”*

## 4.2 Deelvraag 2.

***Hoe ervaren jongeren het aansluiten van nieuwe doelen op vorige doelen, waaraan zij op een andere groep hebben gewerkt?***

### 4.2.1 Ervaringen Jongere2:

Deze jongere kwam van de observatie- en diagnostiekgroep en geeft aan dat daar alles mocht, bijvoorbeeld alleen naar het dorp gaan. Toen deze jongere een overstap maakte naar een andere groep binnen Pactum in Lochem had de jongere het gevoel hier helemaal niets te mogen: *“Het voelde alsof ik als een klein kind behandeld werd zegmaar”*. Deze jongere geeft aan zelf individuele doelen te hebben en die allemaal te hebben behaald. De doelen die op de fasekaarten staan zijn doelen die de mentoren hebben verzonnen. Volgens deze jongeren zeggen de dingen die op de fasekaart staan eigenlijk niks over de persoon en moet er meer per jongere gekeken worden naar hoe deze zich gedraagt en wat die jongere wel of niet mag. De jongere geeft daarnaast aan, dat doelen meteen in het begin gesteld zouden moeten worden, omdat hij/zij nu in het begin niets had om aan te werken.

### 4.2.2 Ervaringen jongere3:

Deze jongere vertelt een overstap tussen twee behandelgroepen binnen Pactum Lochem meegemaakt te hebben. De ervaring van deze jongere is dat er in het begin meteen doelen zijn opgesteld en dat deze doelen meegenomen werden op het moment dat de jongere overgeplaatst werd. *“De doelen zitten aan je vast tot je ze gehaald hebt.”*

### 4.2.3 Ervaringen jongere4:

Deze jongere heeft een interne overplaatsing meegemaakt tussen twee behandelgroepen. Het heeft op de tweede groep lang geduurd voor er doelen kwamen. Volgens deze jongere kwam dit omdat er op de eerste groep verkeerde doelen waren gesteld. Deze doelen werden niet meegenomen naar de tweede groep. De jongere geeft aan dat het niet bij iedereen zo is dat doelen niet worden meegenomen en dat hij/zij op de eerste groep doelen had gekozen die goed uitkwamen: *“Ik ging niet op verlof, dus ik had als doel van ik kan contact houden met vrienden zodat ik een reden had om naar vrienden te mogen.”* De jongere geeft aan zelf de doelen te hebben gekozen, maar als de leiding vond dat het niet paste, het wel werd

veranderd. Volgens de jongere kende de mentor deze jongere op dat moment nog niet zo goed: *“Als ik daar al een paar maanden zat, dan wisten ze: dat past ook niet bij haar”*. De jongere is van mening dat het beter is dat de mentoren meer zeggenschap hebben in de doelen, omdat hij/zij toch kiest wat handig uit komt. Volgens deze jongere doen meer jongeren dat. Op de tweede groep heeft deze jongere samen met de mentor doelen opgesteld. Daarin vond de jongere het fijn dat de mentor hem/haar al beter kende en dat er niet met doelkaarten werd gewerkt. Wat ook hielp is dat deze jongere goed met de mentor kan opschieten en dat er al voor de overplaatsing af en toe contact was met de nieuwe mentor.

#### 4.2.4 Ervaringen jongere5:

Deze jongere vertelt een overstap van de OGH naar een behandelgroep binnen Pactum te hebben meegemaakt. De jongere geeft hierover aan op de gesloten groep alleen naar Arnhem te mogen en dat er werd aangegeven dat als hij binnen Pactum in dezelfde fase zou zitten, dit niet zou mogen. Bij de OGH heet de fase waarin dit mag de vertrekfase, bij Pactum Lochem heet dit fase 3. De jongere moest beginnen in fase 0, na twee weken ging de jongere naar fase 1 en vervolgens moest de jongere punten verdienen om naar fase 2 te mogen. De jongere geeft aan: *“Ze zeiden tegen mij, dat ik naar een zelfstandige groep ging, maar ik zit nu op een groep met allemaal drukke en kleine kinderen.”* De leiding is volgens deze jongere wel met hem/haar en de vorige begeleider om de tafel geweest tijdens het opnamegesprek. Toen hebben ze gesproken over de doelen van de OGH en de doelen bij Pactum, daar was de jongere zelf ook bij aanwezig. De jongere vond het goed dat er met hem/haar gekeken is naar de doelen en gevraagd waaraan hij/zij wilde werken, wat hij/zij al kon en wat nog niet. Zo zijn doelen gemaakt van wat de jongere had aangegeven. Naast die doelen, die aansluiten op de doelen bij de OGH, is er ook een doel dat de mentor heeft bedacht: *“Ik uit mijn emoties, die heeft de leiding bedacht, omdat ik eerst een beetje stil was. Die had ik op de OGH niet. Die is eigenlijk gewoon hier bedacht. Dat vind ik eigenlijk wel goed, want ik was eerst heel stil en krupte ik al mijn woede op en dan kwam gewoon wel in één keer alles eruit”*. Naast die doelen staan er ook nog doelen op de fasekaarten. Deze jongere geeft aan het eigenlijk wel goed te vinden om ook aan doelen te werken waar iedereen aan moet werken.

### 4.3 Deelvraag 3.

#### ***Hoe ervaren medewerkers het aansluiten van nieuwe doelen van jongeren op de vorige doelen waar jongeren op een andere groep aan hebben gewerkt?***

*Door zowel de trajectbegeleiders als de mentoren zijn veel bevorderende en belemmerende factoren voor het realiseren van een aansluiting in doelen genoemd. In deze paragraaf worden de factoren die door meerdere respondenten genoemd zijn weergegeven. Deze en de overige bevorderende en belemmerende factoren zijn te vinden in een tabel in bijlage VI: bevorderende en belemmerende factoren volgens medewerkers.*

#### **4.3.1 Algemeen**

Eén van de trajectbegeleiders geeft aan dat het aansluiten van doelen een dilemma is. Deze trajectbegeleider geeft aan dat de interne aansluiting makkelijker te realiseren is dan aansluiting van extern. De aansluiting van extern is volgens deze trajectbegeleider vaak lastig. Ook de andere trajectbegeleider geeft aan dat de aansluiting van extern beter kan. De aansluiting vanuit intern verloopt volgens deze respondent goed. Jongeren worden volgens deze trajectbegeleider echter nog vaak over één kam geschoren.

Evaringen van de mentoren met betrekking tot de aansluiting van nieuwe doelen op vorige doelen zijn:

- De aansluiting is nog niet zo concreet. Er zou meer aandacht voor moeten komen, maar er zit wel verbetering in. Nu is het nog geen duidelijke thema in de behandeling;
- Bij interne wisseling zit er overlap in de doelen, de doelen worden meegenomen. Bij een wisseling van extern komen doelen voort uit verslagen;
- Voor jongeren voelt het niet als een stap vooruit. Uiteindelijk sluit het wel mooi op elkaar aan en kun je voortborduren op doelen die eerder gesteld zijn;
- Er zijn altijd wel punten die de jongeren op de vorige groep hadden en die hier ook spelen.

#### **4.3.2 Bevorderende factoren**

Een bevorderende factor die door alle respondenten genoemd is, betreft het realiseren van een warme overdracht. Het hebben van fysiek contact tijdens de overdracht tussen de huidige mentor en de nieuwe mentor, is een bevorderende factor die hierop aansluit. Deze factor wordt door drie van de zes mentoren benoemd. Daarnaast wordt tijd nemen voor de overdracht door twee van de zes respondenten genoemd als bevorderende factor. Door vier van de zes respondenten wordt genoemd dat het van belang is dat het wiel niet opnieuw uitgevonden wordt. Het werkt volgens drie van de zes respondenten bevorderend, als tijdens de

intake of overdracht, alle informatie wordt verkregen die nodig is voor de behandeling.

Respondenten geven aan dat het bevorderend werkt om ook vragen te stellen die betrekking hebben op de huidige situatie van de jongere en wat hij of zij al geleerd heeft.

Door vier van de respondenten wordt genoemd dat de hulpverlener kan sturen in de doelen. Twee respondenten geven aan dat medewerkers getraind worden in het opstellen van doelen. Tevens geven twee respondenten aan dat het aanbrengen van differentiatie binnen groepen, of ook wel het draaien van meer individuele trajecten, bevorderend kan werken voor het realiseren van een aansluiting.

Als bevorderende factor voor het realiseren van een aansluiting, op het moment dat een cliënt een interne overplaatsing doormaakt, wordt door drie respondenten genoemd dat de doelen in dit geval meegenomen worden. Daarnaast wordt door drie van de respondenten genoemd dat het bevorderend werkt, dat bij een interne wisseling de lijntjes kort zijn.

Een bevorderende factor die vaker dan één keer genoemd wordt, voor het realiseren van aansluiting op het moment dat een cliënt van een externe groep komt, betreft het feit dat er een samenwerkingsverband is tussen Pactum en de OGH in de Conrisq groep. Dit wordt door twee respondenten genoemd.

#### *4.3.4 Belemmerende factoren*

Een belemmerende factor voor het realiseren van een aansluiting in de doelen is, volgens drie van de zes respondenten, de werkdruk: dat alles binnen de uren moet. Een belemmerende factor voor het realiseren van een aansluiting in het algemeen die slechts één keer genoemd wordt, maar mogelijk wel relevant is, betreft dat er aangegeven wordt dat tijdens het intakegesprek met de jongere, de nieuwe mentor vaak nog niet bekend is.

Voor het realiseren van een aansluiting bij een interne overplaatsing worden door de respondenten een aantal belemmerende factoren genoemd. Deze worden steeds slechts door één respondent aangegeven, de meeste factoren zijn om die reden terug te vinden in bijlage VI: bevorderende en belemmerende factoren volgens medewerkers. Eén van de belemmerende factoren voor aansluiting bij interne overplaatsing die één keer wordt genoemd is dat er op het terrein niet met z'n allen op de zelfde manier wordt gewerkt. Een andere medewerker bevestigt dit deels door als belemmerende factor te benoemen dat het niet handig is dat niet alle groepen met fasekaarten werken.

In het zorgen voor aansluiting van doelen bij cliënten die van extern komen, worden de volgende belemmerende factoren genoemd. Door vier van de zes respondenten wordt als belemmerend genoemd, dat jongeren moeten starten in fase 0 (red. van het fasekaarten-

systeem), ook als jongeren al elders gewerkt hebben aan de doelen. Daarnaast wordt door twee respondenten als belemmerend benoemd, dat mentoren soms gegevens alleen aangeleverd krijgen als beknopt verslag, dit is vaak summier. De vorige mentor komt niet altijd langs, volgens twee respondenten. Bij plaatsing vanuit de OGH is het volgens twee respondenten een belemmerende factor dat dit vaak op de korte termijn is. Jongeren die van gesloten komen hebben het daar vaak heel goed gedaan. Volgens twee respondenten werkt het belemmerend dat daar nog weinig op wordt ingespeeld.

## Hoofdstuk 5. Conclusies en discussie

### 5.1 Beantwoording hoofdvraag

***Hoofdvraag: Welke factoren zijn bij Pactum jeugd- en opvoedhulp locatie Lochem bevorderend of belemmerend voor het realiseren van een aansluiting tussen de nieuwe doelen en de doelen waar de instromende jongere reeds eerder aan heeft gewerkt op een andere groep.***

Door de respondenten zijn diverse bevorderende en belemmerende factoren benoemd. Opvallend is dat er voor de aansluiting bij een interne overplaatsing meer bevorderende factoren dan belemmerende factoren worden genoemd. Ook wordt door de respondenten benoemd dat deze aansluiting redelijk goed verloopt. Voor de aansluiting bij plaatsing van een cliënt die van een externe groep komt, worden daarentegen meer belemmerende dan bevorderende factoren genoemd. Door respondenten wordt het realiseren van een aansluiting in doelen bij deze overstap ook vaker als lastig benoemd.

Onderstaand de bevorderende factoren voor het realiseren van een aansluiting tussen de nieuwe doelen en vorige doelen van instromende jongeren. Al deze factoren worden bevestigd als zijnde bevorderende factoren door de literatuur, welke staat beschreven in hoofdstuk 2.

- De jongere is de eigenaar van de gestelde doelen;
- De jongeren worden betrokken bij het formuleren van doelen;
- Er wordt altijd getracht een 'warme overdracht' te realiseren, waarbij er fysiek contact is tussen de mentoren en er de tijd wordt genomen. Intern lukt dit vaak;
- Bij interne overplaatsing gaan de doelen met de jongere mee;
- Bij interne overplaatsing zijn de lijnen kort, er is snel contact tussen de betrokkenen, wat het realiseren van een 'warme overdracht' makkelijker maakt.

Onderstaand de belemmerende factoren voor het realiseren van een aansluiting tussen de nieuwe doelen en de vorige doelen van instromende jongeren. Per belemmerende factor is aangegeven in hoeverre dit wordt bevestigd door de literatuur.

- Doelen stellen is onder medewerkers nog weinig een thema binnen Pactum, het zou meer onderwerp van gesprek kunnen zijn. Als Pactum van medewerkers verwacht dat zij doelen beter moeten gaan aansluiten op vorige doelen, zullen zij zich eerst meer bewust moeten worden van het belang van doelen (Bartelink, 2013);

- Er wordt op dit moment binnen Pactum niet door alle groepen op dezelfde manier gewerkt, volgens medewerkers maakt dit de overstap intern soms lastig. In de literatuur is dit niet terug gevonden als belemmerende factor.
- Medewerkers benoemen de werkdruk als belemmerende factor, alles moet binnen de uren;
- Bij een overplaatsing van een externe groep komt het voor dat informatie over de jongere alleen op papier wordt aangeleverd. Dit is vaak summier. Hieruit blijkt dat de warme overdracht die volgens de literatuur zo belangrijk is ontbreekt;
- Plaatsing vanuit de OGH is vaak op korte termijn, wat maakt dat een warme overdracht lastig te realiseren is;
- Bij het opstellen van doelen wordt de jongere niet altijd gevraagd waar deze jongere al aan gewerkt heeft, dit wordt door een aantal medewerkers als belemmerend ervaren. Door de literatuur wordt dit bevestigd. Om een goede dialoog te voeren zal de hulpverlener moeten aansluiten bij de bereidheid van de cliënt, bij zijn of haar krachten en bekwaamheden (Berg, 2008; Steege, 2003; Wampold, 2005; Schippers & Jonge, 2010);
- Er is een vastgesteld moment waarop doelen opgesteld moeten zijn: binnen zes weken. Dit kan het aansluiten bij de stadia van gedragsverandering (Bartelink, 2013; Prochaska & DiClemente, 1984) waar de jongere zich op dat moment in bevindt mogelijk belemmeren, waardoor het lastiger kan zijn om de jongere doe-eigenaar te maken. Dit laatste is belangrijk voor het realiseren van een aansluiting;
- Er wordt op dit moment weinig gedifferentieerd in de behandeling van jongeren binnen groepen van Pactum Lochem. Door medewerkers wordt dit gezien als belemmerend voor het zorgen van een aansluiting: de trajecten zijn weinig gericht op de individuele vraag van de jongere. De literatuur geeft aan dat vraaggericht werken steeds belangrijker wordt binnen de hulpverlening. Vraaggericht werken kenmerkt zich door respect, bescheidenheid en oprechtheid in de gezamenlijke dialoog met de cliënt. Om vraaggericht te werk te kunnen gaan, dient het hulpverleningsaanbod flexibel en op maat inzetbaar te zijn (Yperen, Booy & Veldt, 2003). Dit blijkt ook uit de volgende belemmerende factoren:
  - Jongeren die van een externe groep komen, moeten starten in fase 0 van het fasesysteem, ook als ze al elders gewerkt hebben aan de doelen. Dit betekent dat de jongere zich moet aanpassen aan de fase in plaats van de fase aan de jongere. Mogelijk betekent dit dat er onvoldoende bij de jongere wordt aangesloten, door het gebruik van het fasesysteem. Dit terwijl aansluiten bij de jongere volgens de literatuur een belangrijke pijler is in het mede-eigenaar maken van de cliënt;

- Wanneer jongeren van de OGH komen, wordt er weinig ingespeeld op de, vaak zeer positieve, resultaten van deze jongeren op de OGH: ze worden vaak over één kam geschoren. Dit wordt door medewerkers als belemmerend ervaren. Ook uit literatuur blijkt dat het om aan te sluiten bij de jongere belangrijk is om in te spelen op succeservaringen (Schipper & Jonge, 2010);

Ondanks dat dit onderzoek zich hier niet expliciet op richtte, is het opvallend te noemen dat de helft van de jongeren het verschil in vrijheid per groep associeert met de mate waarin doelen op elkaar aansluiten. Daarin wordt door deze jongeren een verschil ervaren: op de huidige groep minder vrijheden dan op de vorige groep. Ook de geïnterviewde trajectbegeleiders herkennen dit verschil. Een belemmerende factor hierin die wordt genoemd voor de overstap van de OGH, is het fasesysteem dat verschilt. Jongeren moeten beginnen in fase 0, ongeacht waar ze al aan gewerkt hebben. Een factor die mogelijk bevorderend kan werken voor het realiseren van een aansluiting in deze fasesystemen is het samenwerkingsverband tussen Pactum en de OGH in de Conrisq groep.

## 5.2 Discussie

De resultaten van dit onderzoek zijn afhankelijk van verschillende factoren. Deze factoren zijn mogelijk beperkend voor de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek. In deze paragraaf wordt getracht de factoren die van invloed zijn, zo transparant mogelijk weer te geven.

Eén van die factoren is dat het tijdspad voor dit onderzoek kort was, hierdoor zijn van iedere onderzoeksdoelgroep slechts een beperkt aantal respondenten bevraagd. Dit betekent voor ons onderzoek dat mogelijk niet alle data representatief is voor de gehele doelgroep. Om de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te vergroten had dit onderzoek verder afgebakend kunnen worden. Door bijvoorbeeld te richten op enkel overplaatsing van extern of enkel overplaatsing intern. Ook had er voor afbakening gezorgd kunnen worden door dit onderzoek te richten op 'De Koppel', de behandelgroep waar het knelpunt het sterkst herkent werd in de oriëntatiefase. Dan hadden er relatief gezien meer interviews afgenomen kunnen worden en zouden de resultaten voor deze behandelgroep representatief zijn geweest voor deze behandelgroep. Echter zou dan geen beeld geschetst zijn van de werkwijze terreinbreed en hier lagen tijdens de oriëntatiefase erg veel vragen. Door de vele vragen die er lagen en het brede beschrijvende karakter kan dit onderzoek gezien worden als oriënterend en als opstap voor vervolgonderzoek.

Daarnaast was het wellicht raadzaam geweest om tijdens de start van het onderzoek

een uitdraai te laten maken van de dossiers in Care4. Er is getracht de onderzoeksresultaten te vergelijken met beschikbare informatie in dossiers. Gegevens over vorige doelen en huidige doelen van de jongeren bleken, wanneer je nauwelijks kennis van Care4 hebt, niet terug te vinden.

In ons onderzoek komt vaak terug dat het belangrijk is dat de cliënt tenminste mede-eigenaar is van de doelen. Veel bevorderende en belemmerende factoren hebben een link met deze pijler uit de literatuur. Opvallend is dat de helft van de ondervraagde jongeren aangeeft het prettig te vinden wanneer de mentor (meer) zeggenschap heeft in de doelen. Het roept de volgende vraag op: kan de cliënt tenminste mede-eigenaar zijn van de doelen, terwijl een hulpverlener ze bepaalt? Het antwoord op deze vraag zou een ander licht op de conclusie van dit onderzoek werpen. Dit antwoord was in de literatuur echter niet terug te vinden. Ook opvallend is dat uit het onderzoek blijkt dat jongeren doeleigenaar zijn, maar dat de aansluiting in doelen, vooral bij extern, vaak nog lastig is. Dit roept de vraag op of de jongeren bij de instellingen waar zij vandaan komen dan wel doeleigenaar zijn.

## 5.3 Aanbevelingen

### 5.3.1 Vervolgonderzoek

*Uit het onderzoek komen een aantal resultaten naar voren, die nieuwe vragen oproepen. Deze vragen behoeven verder onderzoek, zodat ook hier uitspraken over gedaan kunnen worden. In deze paragraaf staan een aantal suggesties voor het doen van vervolgonderzoek beschreven. Deze suggesties zijn verder uitgewerkt in het document 'projectresultaat' op bladzijde elf tot en met dertien.*

#### Externe overstap

Uit het huidige onderzoek komt naar voren dat het realiseren van een aansluiting in doelen lastiger is wanneer een cliënt van een externe groep komt. Dit onderzoek beschrijft enkele factoren die hiervoor bevorderend en belemmerend werken. Hoe Pactum Lochem ervoor kan zorgen dat de aansluiting in de toekomst beter zal zijn, is een andere vraag. Om een antwoord op deze vraag te krijgen, zal verder onderzoek gedaan moeten worden. Het samenwerkingsverband tussen Pactum Lochem en de OGH zou bevorderend kunnen werken in het opstarten van een dergelijk onderzoek.

### Differentiëren binnen groepen

Uit het huidige onderzoek blijkt dat medewerkers het als belemmerend ervaren dat er binnen de verschillende behandelgroepen weinig wordt gedifferentieerd. De jongere past zich vaak aan, aan het geldende systeem op de betreffende groep in plaats van omgekeerd. Onderzoek naar de mogelijkheden tot het aanbrengen van meer differentiatie binnen de verschillende groepen van Pactum is aan te raden. Een onderzoeksvraag zou kunnen zijn: hoe kan er meer vraaggericht gewerkt worden in plaats van aanbodgericht?

### Fasesysteem

Uit het huidige onderzoek komt naar voren dat het fasesysteem dat gehanteerd wordt een rol speelt in de mate waarin er een soepele overgang en een aansluiting in de doelen wordt ervaren. Naar aanleiding van het huidige onderzoek kunnen hier echter geen uitspraken over gedaan worden. Onderzoek naar de invloed van het fasesysteem op de mate waarin cliënten al dan niet een soepele doorloop ervaren, zal verhelderend zijn. Vragen die gesteld kunnen worden zijn: Wat is de invloed van het fasesysteem op de mate waarin cliënten al dan niet een soepele doorloop ervaren? Hoe kunnen fasesystemen van verschillende organisaties bij een overstap beter op elkaar aangesloten worden? Het samenwerkingsverband tussen Pactum Lochem en de OGH zou helpend kunnen zijn in het opstarten van een dergelijk onderzoek.

### *5.3.2 Aanbevelingen voor de praktijk*

#### Aanbeveling 1: meer afstemming tussen de groepen

Uit de resultaten blijkt dat enkele medewerkers het als lastig ervaren, dat binnen Pactum op verschillende manieren wordt gewerkt. Tijdens dit onderzoek kwam naar voren dat er groepen zijn die met het fasesysteem werken en dat er groepen zijn die dit fasesysteem niet gebruiken. Dit zou het aansluiten van doelen soms lastig maken. Als de groepen van elkaar weten op welke wijze zij te werk gaan, kan wellicht beter op de verschillen worden ingespeeld. Meer afstemming tussen de behandelgroepen is dan ook aan te bevelen. Bijvoorbeeld door met elkaar in gesprek te gaan en van gedachte te wisselen over wat wel en niet werkt in het aansluiten van doelen bij een interne overplaatsing.

### Aanbeveling 2: doelen stellen onder de aandacht brengen

Uit de resultatenparagraaf blijkt dat enkele medewerkers van mening zijn dat het stellen van doelen binnen Pactum wel meer een thema zou mogen worden. Het zou een onderwerp zijn dat makkelijk naar de achtergrond schuift. Om doelbewuster aan de slag te gaan binnen Pactum, kan het helpend zijn om doelen meer onder de aandacht te brengen. Bijvoorbeeld door het eens in de zoveel tijd op de agenda's van de teamvergaderingen te plaatsen.

### Aanbeveling 3: belemmerende factoren wegnemen

Uit het onderzoek komen voor het opstellen van doelen een aantal belemmerende factoren naar voren, die minder vaak worden genoemd. Zoals: er wordt weinig gevraagd naar wat de jongere al kan. Ook lijkt het er op dat de nieuwe mentor van de jongere bij de start nog niet altijd bekend is. Dit zijn aandachtspunten die mogelijk wel belangrijke gevolgen kunnen hebben voor het vervolgtraject. Het is aan te bevelen dat medewerkers van Pactum Lochem met elkaar in gesprek gaan over deze belemmerende factoren. In hoeverre worden deze factoren door medewerkers als belemmerend ervaren? Indien nodig: wat kan er gedaan worden om deze belemmerende factoren weg te nemen?

## Bibliografie

- Abeling, A. (2002). *Het Groene Woordenboek*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Ahrens, R., & Huisman, F. (2013). *Generiek werkproces Pactum. Cliëntroute en administratieve ondersteuning versie 10*. Intern document Pactum jeugd- en opvoedhulp.
- Bartelink, C. (2013). *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering?* Gedownload op 3 maart 2015, van [http://www.nji.nl/nl/\(311053\)-nji-dossierDownloads-Watwerkt\\_Motiverendegespreksvoering.pdf](http://www.nji.nl/nl/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf)
- Berg, C. van den. (2008). *Dialoog aan de basis van zelfsturing. Een wijze van vraaggericht begeleiden*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Beumer-Peeters, C. (2012). *Mission Possible Kids' Skills voor jongeren*. Amsterdam: Uitgeverij Boom/Nelissen.
- Bleijenbergh, I. (2013). *Kwalitatief onderzoek in organisaties*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- Commissie Zorg om Jeugd. (2009). *Van Klein naar Groot*. Gedownload op 13 mei 2015, van [http://www.kindermishandeling.info/nl/Jeugdzorg\\_Paas\\_Van- klein naar groot.pdf](http://www.kindermishandeling.info/nl/Jeugdzorg_Paas_Van- klein naar groot.pdf)
- Donk, C. van der., & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Fischer, T., & Julsing, M. (2014). *Onderzoek doen! Kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff uitgevers.
- Hubble, M. E., Duncan, B. L., Miller, S. D., & Wampold, B. E. (2010). Introduction. In B. L. Duncan, S. D. Miller, B. E. Wampold, & M. A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change, second edition*. Delivering what works in therapy. Washington, DC: American Psychological Association.
- *Jeugdwet*. (2014, 14 maart). Geraadpleegd op 13 mei 2015, van [http://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/geldigheidsdatum\\_13-05-2015](http://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/geldigheidsdatum_13-05-2015)
- Jong, P. de., & Berg, I. K. (2010). *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Amsterdam: Pearson.
- Koekkoek, B. (2011). Doelen opstellen en onderhandelen (fase 2) [SpringerLink]. *Praktijkboek sociaal-psychiatrische begeleiding*, pp. 99 – 112. Geraadpleegd op 4 maart 2015, van [http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-313-9054-0\\_6](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-313-9054-0_6)

- Lectoraat Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd. (2013). *Alliantie tussen cliënt en hulpverlener: daar moet en kun je iets mee!* Gedownload op 4 maart 2015, van [https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDIQFiAC&url=https%3A%2F%2Fwww.han.nl%2Fonderzoek%2Fnieuws%2Fkennisdag-han-sociaal-201%2F\\_attachments%2Falliantie.pdf&ei=fTZfVb6XCsuYUcaCgSq&usq=AFQjCNHZXJ4z3kZdAKXnOQwa4U3vy-RvfQ&bvm=bv.93990622,d.bGg](https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDIQFiAC&url=https%3A%2F%2Fwww.han.nl%2Fonderzoek%2Fnieuws%2Fkennisdag-han-sociaal-201%2F_attachments%2Falliantie.pdf&ei=fTZfVb6XCsuYUcaCgSq&usq=AFQjCNHZXJ4z3kZdAKXnOQwa4U3vy-RvfQ&bvm=bv.93990622,d.bGg)
- Mertens, J. (2010). *Jef Mertens. Praktijkonderzoek voor Bachelors. Leidraad voor studenten bij het (af) studeren in het competentiegericht hbo*. Bussum: Coutinho.
- Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (11<sup>e</sup> druk). Amsterdam: SWP.
- Nederlands Jeugdinstituut. (2011). *Doen wat werkt (DWW)*. Gedownload op 2 mei 2015, van [www.nji.nl/nl/Bijlage-Doen-Wat-Werkt.pdf](http://www.nji.nl/nl/Bijlage-Doen-Wat-Werkt.pdf)
- Pactum jeugd- en opvoedhulp. (2013). *Hulpverleningsprotocol Pactum jeugd- en opvoedhulp (Versie 8)*. Intern document Pactum- jeugd en opvoedhulp.
- Pactum jeugd- en opvoedhulp i.s.m. Lectoraat Werkzame Factoren in Zorg voor Jeugd. (z.d.). *Doelbewust aan de slag*. Flyer afstudeerprojecten Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Pactum jeugd- en opvoedhulp. (z.d.). *Op weg naar dichtbij. Meerjarenbeleidsvisie 2011 – 2014*. Gedownload op 9 februari 2015, van <http://www.pactum.org/dynamic/media/2/documents/pactum/Meerjarenbeleidsvisie%202011-2014.pdf>
- Pijnenburg, H., Hermanns, J., Yperen, T. van., Hutschemaekers, G., & Montfoort, A. van. (2011). *Zorgen dat het werkt. Werkzame factoren in de zorg voor jeugd*. Amsterdam: SWP.
- Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1984). *The transtheoretical approach. Crossing traditional boundaries of change*. Homewood IL: Dorsey Press.
- Prochaska, J. O., DiClemente, C. C., & Norcross, J. C. (1992). In search of how people change. Applications to addictive behaviours. *American Psychologist*, (47) 9, pp. 1102-1114.

- Schippers, G. M., & Jonge, J. M. de. (2010). Motiverende gespreksvoering bij jongeren [Springer Link]. *Kind & Adolescent*, 31 (4), pp. 247-254. Gedownload op 15 mei 2015, van [http://download-v2.springer.com.springerlink.stcproxy.han.nl/static/pdf/702/art%253A10.1007%252Fs12453-010-0725-3.pdf?token2=exp=1431686071~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F702%2Fart%25253A10.1007%25252Fs12453-010-0725-3.pdf\\*~hmac=23ff7fa20435167fb616fa5189b4f0583ef71d2462fcb603ffc3b4a8d706966d](http://download-v2.springer.com.springerlink.stcproxy.han.nl/static/pdf/702/art%253A10.1007%252Fs12453-010-0725-3.pdf?token2=exp=1431686071~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F702%2Fart%25253A10.1007%25252Fs12453-010-0725-3.pdf*~hmac=23ff7fa20435167fb616fa5189b4f0583ef71d2462fcb603ffc3b4a8d706966d)
- Slot, N. W., & Spanjaard, H. J. M. (2010). *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg*. Baarn: ThiemeMeulenhoff.
- Steege, M. van der. (2003). *Gewoon goed hulpverleners. Over de cliënt centraal, vraaggericht werken en cliëntenparticipatie in de jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.
- Stelling, D., Vossos, I., Wijk, J. van der., Zikken, R., & Harder, A. (2014). Goed bedoeld [SpringerLink]. *Kind & Adolescent Praktijk*, 13 (1), pp 27-31. Geraadpleegd op 1 maart 2015, van <http://link.springer.com/article/10.1007/s12454-014-0007-y>
- Van Dale Uitgevers. (2014). *Betekenis 'doel'*. Geraadpleegd op 21 februari 2015, van [http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=doel&lang=nn#.VOjC2JiG\\_q0](http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=doel&lang=nn#.VOjC2JiG_q0)
- Wampold, B. E. (2005). The psychotherapist. In J. C. Norcross, J. C., Beutler, L. E., & Levant, R. F. (Eds.), *Evidence based practices in mental health*. Debate and dialogue on the fundamental questions. Washington, DC: American Psychological Association.
- Wampold, B. E. (2010). In B. L. Duncan, S. D. Miller, B. E. Wampold, & M. A. Hubble (z.d.). *The heart and soul of change, second edition. Delivering what works in therapy* (pp. 49-81). Washington, DC: American Psychological Association.
- Yperen, T. A. van., & Steege, M. van der. (2010). *Voor het goede doel*. Amsterdam: SWP.
- Yperen, T. A. van., Booy, Y., & Veldt, M. C. van der. (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Gedownload op 13 mei 2015, van <http://www.capi.nl/nl/2003-yperen-vraag.pdf>

## Bijlage I: topiclijst medewerkers

### *Interviewleidraad*

- Uitleg onderzoek
- Doel interview
- Rolverdeling
- Afspraken
  - Opname
  - Anonimiteit
  - Terugkoppeling
  - Vragen kunnen lastig zijn, tijd nemen om te antwoorden en wanneer nodig vragen om verduidelijking.
- Toestemmingsverklaring invullen
- Interviewvragen aan de hand van topiclijst(en)
- Afsluiten met topic:
  - Over interview**
    - Hoe heeft u dit interview ervaren?
    - Heeft u nog tips en tips over dit interview?

### *Topiclijst bij deelvraag 1: Perspectief pedagogisch medewerker*

*Doel:* kennis en inzicht verkrijgen in de manier waarop mentoren van behandelgroepen van Pactum locatie Lochem op dit moment doelen opstellen met jongeren die reeds elders doelen aan doelen hebben gewerkt.

### **Overdracht**

*Stel: een cliënt wordt geplaatst op uw groep/een groep binnen locatie Lochem en komt van één van de andere behandelgroepen binnen Pactum Lochem?*

- Hoe verloopt het contact met de vorige mentor/begeleider?
- Hoe vindt de overdracht plaats?
- Welke werkzame factoren ziet u?
- Welke verbeterpunten ziet u?

*Stel: een cliënt wordt geplaatst op uw groep/een groep binnen locatie Lochem en komt van een groep buiten Pactum (bijv. OGH/Intermezzo/Hoenderloo).*

- Hoe verloopt het contact met de vorige mentor/begeleider?

- Hoe vindt de overdracht plaats?
- Welke werkzame factoren ziet u?
- Welke verbeterpunten ziet u?

### **Intake**

Het komt regelmatig voor dat cliënten die hier geplaatst worden, elders aan doelen hebben gewerkt. Vaak worden doelen dan afgesloten en wordt daarbij aangegeven in hoeverre die doelen zijn behaald. De volgende vragen gaan over intakegesprekken in deze situaties.

- Kunt u beschrijven hoe een intakegesprek er uit ziet?
- In hoeverre wordt hier tijdens het intakegesprek aandacht besteedt aan de doelen van de jongere wanneer hij van een andere groep komt?

### **Doelen opstellen**

- Hoe worden hier doelen opgesteld?
- Hoe ziet het proces van doelen opstellen er uit op het moment dat een jongere al op een andere groep aan doelen heeft gewerkt?
- Van welke methodiek(en) wordt gebruik gemaakt?
- Wat gaat er goed in de manier waarop er nu doelen worden opgesteld met de jongeren die al eerder doelen hebben behaald?
- Wat kan er nog beter in de manier waarop er nu doelen worden opgesteld met jongeren die al eerder op een andere groep aan doelen hebben gewerkt?

### **Exit (*Mentoren*)**

- Welke stappen onderneemt u op het moment dat uw cliënt overgaat naar een andere groep binnen Pactum locatie Lochem?
  - Wat werkt daarin?
  - Wat helpt u hierin?
  - Wat werkt daarin niet?
  - Wat belemmert u?

*Topiclijst bij deelvraag 3. Pedagogisch medewerker*

*Doel:* kennis en inzicht verkrijgen in hoe pedagogisch medewerkers de aansluiting van nieuwe doelen op vorige doelen – van de cliënt – in een andere setting ervaren?

**Aansluiting doelen**

*Met aansluiting doelen bedoelen we een eventuele aansluiting tussen doelen waar jongeren op een vorige groep aan hebben gewerkt en de doelen die hier vervolgens met ze zijn opgesteld.*

- Kunt u iets vertellen over hoe u de aansluiting tussen de doelen hier en de vorige doelen van de jongeren over het algemeen ervaart?

**Bevorderend**

- Wat werkt er in het zorgen voor aansluiting tussen de nieuwe doelen die worden opgesteld met jongeren en de doelen die jongeren op de vorige groep al aan doelen hebben gewerkt?
- Wat helpt u als medewerker om te zorgen voor deze aansluiting?

**Belemmerend**

- Wat kan er beter in het zorgen voor aansluiting tussen de nieuwe doelen die worden opgesteld met jongeren en de doelen die jongeren op de vorige groep al aan doelen hebben gewerkt?
- Wat belemmert u als medewerker in het zorgen voor deze aansluiting?

## Bijlage II: topiclijst jongeren

### *Interviewleidraad*

- Uitleg onderzoek aan de hand van flyer
- Doel interview
- Afspraken
  - Opname
  - Anonimiteit
  - Terugkoppeling
  - Vragen kunnen lastig zijn, tijd nemen om te antwoorden en wanneer nodig vragen om verduidelijking.
- Toestemmingsverklaring invullen
- Interviewvragen aan de hand van topiclijst(en)
- Afsluiten met topic:
  - Over interview**
    - Hoe heeft u dit interview ervaren?
    - Heeft u nog tops en tips over dit interview?

### *Topiclijst bij deelvraag 1.*

Voor ons onderzoek is het belangrijk te weten of de doelen die je hier hebt, op *[huidige groep]*, aansluiten op de doelen die je op *[genoemde eerdere groep]* had. Daar hebben we een aantal vragen over. Is het voor jou duidelijk, wat wij graag van jou zouden willen weten?

### **Doelen opstellen**

- Hoe worden hier doelen opgesteld?
  - Kun je beschrijven op welke manier dit is gebeurd toen je hier net kwam?

### **Eigenaarschap**

- Op een schaal van 0 tot 10, als 0 is de doelen waar ik nu aan werk zijn helemaal van mijn mentor/door mijn mentor bedacht en 10 is de doelen waar ik nu aan werk zijn helemaal van mij. Wat voor cijfer zou je geven? Wat maakt dat je dit cijfer geeft?

### **Consensus/overeenstemming/mandaat**

- Op een schaal van 0 tot 10, in hoeverre ben je gemotiveerd om te werken aan de doelen die je nu hebt. Als 0 is totaal niet en 10 helemaal?

- Toen je op *[genoemde groep]* kwam en je doelen hebt opgesteld, wat vond je hier goed en prettig/fijn aan?
- Toen je op *[genoemde groep]* kwam en je doelen hebt opgesteld, wat zou je de volgende keer anders zien?

*Topiclijst bij deelvraag 2.*

**Aansluiting doelen**

*Met aansluiting doelen bedoelen we een eventuele aansluiting tussen doelen die je op een vorige groep had en de doelen die hier vervolgens met jou opgesteld zijn.*

- Op welke groep heb je hiervoor gezeten?
- Heb je op *[geantwoorde groep]* doelen gehad? Zo ja: had je daar ook al doelen behaald?
- Als je kijkt naar de doelen waar je op *[genoemde eerdere groep]* hebt gewerkt, vind jij dat deze doelen aansluiten op je vorige doelen?

Zo ja; wat maakt dat je vindt dat de doelen aansluiten op je vorige doelen? En wat goed?

Zo nee; wat maakt dat je dit niet vindt? En wat fout?

## Bijlage III: tabel operationalisaties trajectbegeleiders

| Topics                       | Codering                                                                                  |    |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Rol trajectbegeleider</i> |                                                                                           |    |
|                              | trajectbegeleider is nieuw beroep binnen Pactum                                           | T1 |
|                              | gemeente wil 1 jongere 1 regisseur                                                        | T1 |
|                              | Trajectbegeleider gaat Pactumbreed mee                                                    | T1 |
|                              | Trajectbegeleider bestaat sinds twee jaar                                                 | T1 |
|                              | Grotere afstand maakt contact trajectbegeleider-jongere soms lastig                       | T1 |
|                              | Trajectbegeleider werkt op meerdere locaties                                              | T1 |
|                              | Invulling rol verschilt per individuele medewerker                                        | T1 |
|                              | Intensieve ouderbegeleiding                                                               | T1 |
|                              | Contact met instanties rond jongere                                                       | T1 |
|                              | Verantwoordelijk voor rapportage                                                          | T1 |
|                              | Vergaderingen en behandelplanbesprekingen voorzitten                                      | T1 |
|                              | Helikopterview                                                                            | T1 |
| <i>Aanmelding</i>            |                                                                                           |    |
|                              | Gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor aanmelding                                  | T1 |
|                              | Koppel, Wissel, Gang vergelijkbare methodiek                                              | T1 |
|                              | Stiepel meer gericht op zelfstandigheid                                                   | T1 |
|                              | Doorplaatsing wordt besloten door gedragswetenschapper en/of mentor                       | T1 |
|                              | Keuze voor doorplaatsing wordt vaak besproken in behandelplanbespreking                   | T1 |
|                              | Voor doorplaatsing: bespreking in team of tussen mentor en jongere                        | T1 |
|                              | 1 x per 4 maanden aanmeldoverleg                                                          | T1 |
|                              | Tijdens aanmeldoverleg worden nieuwe aanmeldingen besproken                               | T2 |
|                              | SDQ en empowerment bij start zorg                                                         | T1 |
|                              | SDQ lijsten starten bij zorg                                                              | T2 |
|                              | Wanneer er een plek vrij is, wordt mijn caseload aangevuld met een nieuwe jongere         | T2 |
| <i>Overdracht intern</i>     |                                                                                           |    |
|                              | Jongere wordt besproken in vergadering                                                    | T1 |
|                              | Huidige en nieuwe mentor zoeken contact                                                   | T1 |
|                              | Contact tussen gedragswetenschappers over jongere                                         | T2 |
|                              | Oude mentor , trajectbegeleider, nieuwe mentor en gedragswetenschapper zoeken elkaar op   | T2 |
|                              | Jongeren worden betrokken                                                                 | T1 |
|                              | Ouders worden geïnformeerd                                                                | T1 |
|                              | Ouders vergeet ik, maar zijn erg belangrijk                                               | T2 |
|                              | Overdracht is verschillend hoe die vorm gegeven wordt                                     | T2 |
|                              | Soms via de e-mail                                                                        | T2 |
|                              | Je moet even met jongere, gedragswetenschapper, trajectbegeleider en mentoren gaan zitten | T2 |
|                              | Als het heel snel gaat, niet aansluiten bij een vergadering, maar contact zoeken          | T2 |
|                              | Voorkomen dat het wiel opnieuw uitgevonden wordt                                          | T2 |

|                   |                                                                               |        |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                   | Communicatie goed wegzetten                                                   | T2     |
|                   | Jongere maakt kennis met nieuwe groep                                         | T1     |
|                   | Weinig interne schuiving                                                      | T1     |
|                   | Wel interne schuiving naar Stiepel                                            | T1     |
| Overdracht extern |                                                                               |        |
|                   | Overdracht extern lastiger                                                    | T1     |
|                   | + Wenselijk is 3 maand voor afloop machtiging van OGH naar Pactum             | T1     |
|                   |                                                                               |        |
|                   |                                                                               |        |
|                   | Kennismaking, ouders, mensen OGH, groepsleiders                               | T2     |
|                   | Fysiek contact moet                                                           | T2     |
|                   | Rondleiding                                                                   | T2     |
|                   |                                                                               |        |
|                   | Uitleg behandeling                                                            | T2     |
|                   | Niet alleen via de telefoon                                                   | T2     |
|                   | Achter de feiten aanlopen                                                     | T2     |
|                   | Belangrijkste is communiceren met elkaar                                      | T2     |
|                   |                                                                               |        |
|                   | + Samenwerkingsverband OGH en Pactum Conrisq groep                            | T1, T2 |
|                   | + Gedragswetenschapper Linde is vaste contactpersoon OGH                      | T1     |
|                   | + OGH en Pactum vierwekelijks met elkaar in gesprek                           | T1     |
|                   | + Linde beheert dossiers OGH                                                  | T1     |
|                   | - kortetermijnwerk bij plaatsing van OGH                                      | T1     |
|                   | - Ouders zijn niet altijd goed geïnformeerd                                   | T1     |
|                   | - Te maken met verschillende agenda's                                         | T2     |
|                   | - Te volle caseload                                                           | T2     |
| Intake            |                                                                               |        |
|                   | Intakegesprek                                                                 | T2     |
|                   | Uitnodiging via een brief                                                     | T2     |
|                   | Intakeformat                                                                  | T2     |
|                   | Volgens generieke werkproces                                                  | T1     |
|                   | met trajectbegeleider, jongere, ouders, nieuwe mentor/mentor onderwijs        | T1     |
|                   | Aanwezig; ouders, jongere, nieuwe mentor, belangrijkste persoon en evt. voogd | T2     |
|                   | Doelgerichte vragen                                                           | T1, T2 |
|                   | uitleg werkwijze doelen                                                       | T1, T2 |
|                   | Indirect gesproken over doelen                                                | T2     |
|                   | Uitleg behandeling                                                            | T2     |
|                   | In de eerste twee maanden is het al belangrijk waaraan je gaat werken         | T2     |
|                   | We moeten aansluiten bij wat de jongere al gedaan heeft                       | T2     |
|                   | Vragen naar huidige situatie                                                  | T2     |
|                   | Stil staan bij huidige situatie, actueel onderwerp                            | T2     |
|                   | Trajectbegeleider zit intake voor                                             | T2     |

|                         |                                                                              |        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                         | Mentor krijgt meer aandeel in intake                                         | T2     |
|                         | Je moet snel resultaat halen in korte tijd                                   | T2     |
|                         | + Belangrijk is dat je weet van andere instellingen hoe er gewerkt wordt     | T2     |
|                         | - Nieuwe mentor vaak nog niet bekend                                         | T1     |
|                         | - Angst om toekomst gericht te werken                                        | T2     |
| <i>Doelen opstellen</i> |                                                                              |        |
|                         | Transitie maakt doelen stellen belangrijker                                  | T1     |
| <i>Doelengesprek</i>    | Doelengesprek                                                                | T1     |
|                         | Doelengesprek binnen twee á drie weken                                       | T2     |
|                         | doelengesprek is met trajectbegeleider, jongere, ouders, mentor van de groep | T1     |
|                         | doelen formuleren tijdens doelengesprek                                      | T1     |
|                         | Gedragswetenschapper is niet altijd bij doelengesprek                        | T1, T2 |
|                         | Gedragswetenschapper niet altijd bij doelengesprek                           | T2     |
|                         | Trajectbegeleider aanwezig bij doelengesprek                                 | T2     |
|                         | Voogd of plaatser ook vaak aanwezig bij doelengesprek                        | T1     |
|                         | Mentoren zijn getraind in doelen opstellen                                   | T1     |
|                         | Medewerkers getraind in doelengesprekken                                     | T2     |
|                         | vertrouwensband kan halen van doelen makkelijker maken                       | T1     |
|                         | doelen stellen is zakelijke overeenkomst                                     | T1     |
|                         | doeleigenaar is jongere                                                      | T1, T2 |
|                         | jongere en ouders doeleigenaar                                               | T1     |
|                         | Belangrijk dat de doelen bij de jongeren passen                              | T2     |
|                         | Medewerker kan doelen sturen                                                 | T1, T2 |
| <i>Doelkaarten</i>      | doelkaarten                                                                  | T1, T2 |
|                         | doelkaarten onderverdelen                                                    | T1, T2 |
|                         | Schifting doelkaarten                                                        | T2     |
|                         | doelkaarten worden niet veel meer gebruikt                                   | T1     |
|                         | Doelkaarten maken het visueel                                                | T1     |
| <i>Methodiek</i>        | Oplossingsgericht                                                            | T2     |
|                         | Systemisch                                                                   | T2     |
| <i>Hoeveel?</i>         | 4 of 5 doelen                                                                | T1     |
|                         | 5 doelen                                                                     | T2     |
| <i>Wanneer?</i>         | Na 6 weken moeten doelen opgesteld zijn                                      | T1     |
|                         | Binnen 6 weken doelen opgesteld en besproken                                 | T1     |
|                         | Doelengesprek evaluatie bij zes weken                                        | T2     |
|                         | Zes á zeven weken na plaatsing hulpverleningsplanbespreking                  | T2     |
| <i>Waar?</i>            | Domeinen                                                                     | T2     |
|                         | Doelen in behandelplan met werkpunten                                        | T1     |
|                         | Doelen komen in care4                                                        | T1     |
| <i>Vevolg?</i>          | na 3/4 maanden evaluatie                                                     | T1     |
|                         | binnen 4 maanden eerste evaluatie                                            | T1     |
|                         | doelen scoren volgens GAS                                                    | T1     |
|                         | doelrealisatie in care4                                                      | T1     |

|                    |                                                                                                                                                           |        |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Wat werkt?         | + Twee weken na plaatsing doelengesprek                                                                                                                   | T2     |
|                    | + SDQ-lijsten kunnen richting geven voor behandeling                                                                                                      | T1     |
|                    | + Aan de hand van SDQ lijsten wordt de hulpverlening gecheckt                                                                                             | T2     |
| Wat werkt niet?    | - SDQ-lijsten kunnen meer betrokken worden bij doelen stellen                                                                                             | T1     |
|                    | - SDQ is moeilijke enquête                                                                                                                                | T1     |
|                    |                                                                                                                                                           |        |
|                    | Ik ondersteun groepswerkers, tijdens doelen stellen wanneer zij dit nog niet gedaan hebben                                                                | T2     |
| Exit               |                                                                                                                                                           |        |
|                    | Mentor of TB'er gaat met jongere kennismaken op nieuwe groep                                                                                              | T1     |
|                    | Jongere naar nieuwe groep begeleiden                                                                                                                      | T2     |
|                    | Jongeren tijdig informeren over wat vervolgplek wordt                                                                                                     | T1     |
|                    | Jongeren voorbereiden kennismaking                                                                                                                        | T2     |
|                    | Warme overdracht                                                                                                                                          | T1, T2 |
|                    | Veel en goed communiceren is heel belangrijk                                                                                                              | T1     |
|                    | Teamvergadering aansluiten                                                                                                                                | T2     |
| Algemeen           |                                                                                                                                                           |        |
|                    | Doelen aansluiten is dilemma                                                                                                                              | T1     |
|                    | + Om individueel gericht te werken moet het geïmplementeerd worden                                                                                        | T2     |
|                    | -+ Er moeten meer individuele trajecten komen                                                                                                             | T2     |
|                    | - Er kan meer aangesloten worden bij de vraag                                                                                                             | T2     |
|                    | - dat er vooral gekeken moet worden hoe de aansluiting zo goed mogelijk moet verlopen, zodat de jongere niet het gevoel krijgt opnieuw te moeten beginnen | T2     |
|                    | - Het beeld van gesloten moet minder de nadruk krijgen op gesloten                                                                                        | T2     |
|                    | De groepen zouden meer moeten differentiëren                                                                                                              | T1     |
| Aansluiting intern |                                                                                                                                                           |        |
|                    | interne aansluiting makkelijker dan extern                                                                                                                | T1     |
|                    | + de aansluiting intern verloopt goed                                                                                                                     | T2     |
|                    | + korte lijntjes                                                                                                                                          | T2     |
| Aansluiting extern |                                                                                                                                                           |        |
|                    | Aansluiting extern is lastig                                                                                                                              | T1     |
|                    | De aansluiting extern kan beter                                                                                                                           | T2     |
|                    | Belangrijk om langs te komen voor plaatsing, moet vaker                                                                                                   | T2     |
|                    | Jongeren over 1 kam scheren                                                                                                                               | T1     |
|                    | Knip in schoolopleiding als jongeren meer aankunnen dan AKK                                                                                               | T1     |
|                    | + Aansluiting van extern naar intern, aan de hand van uitvragen                                                                                           | T2     |
|                    |                                                                                                                                                           |        |
| OGH - Lochem       | Bij OGH lukt het aansluiten van doelen niet altijd                                                                                                        | T1     |
|                    | Jongeren van OGH hebben gevoel achteruit te gaan in vrijheid in Lochem                                                                                    | T1     |
|                    | Knip OGH- Lochem werkt demotiverend voor jongeren                                                                                                         | T1     |
|                    |                                                                                                                                                           |        |
|                    | + OGH en Stiepel sluiten methodisch op elkaar aan                                                                                                         | T1     |
|                    | + meest wenselijk is aansluiten bij overleg op OGH                                                                                                        | T1     |
|                    | + Er zou meer moeten gedifferentieerd worden binnen een groep                                                                                             | T1     |

|  |                                                                               |    |
|--|-------------------------------------------------------------------------------|----|
|  | + Soms in fase 3 gaan starten als dat het best aansluit                       | T1 |
|  | + Methodiek aanpassen t.b.v. differentiatie                                   | T1 |
|  | + op de Wissel wordt al meer gedifferentieerd                                 | T1 |
|  | + Fases OGH en Lochem laten aansluiten                                        | T1 |
|  | - Op Stiepel niet altijd plek                                                 | T1 |
|  | - Differentiatie vraagt flexibiliteit medewerkers                             | T1 |
|  | - OGH andere cultuur                                                          | T1 |
|  | - Uitzonderingen maken werk lastiger                                          | T1 |
|  | - Kortetermijn werk bij plaatsing OGH                                         | T1 |
|  | - Jongere die van OGH komt heeft het daar goed gedaan                         | T1 |
|  | - Jongeren van gesloten naar open hebben voor hun gevoel al best veel geleerd | T2 |
|  | - Bij OGH redelijk wat vrijheid                                               | T1 |
|  | - Lochem geen cultuur met veel vrijheid/zelfstandigheid t.o.v. OGH            | T1 |
|  | - Pas in latere fases Lochem meer vrijheid/zelfstandigheid                    | T1 |
|  | - Ook al heeft jongere elders gewerkt aan doelen, starten in fase 0           | T1 |
|  | - koudwatervrees mentoren                                                     | T1 |

## Bijlage IV: tabel operationalisaties mentoren

| Topics                   | Codering                                                            |      |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|------|
| <i>Overdracht intern</i> |                                                                     |      |
|                          | Face to face contact tussen mentoren                                | W, K |
|                          | Voorkomen dat wiel opnieuw uitgevonden moet worden                  | W, K |
|                          | Vormgeving verschilt per mentor                                     | G    |
|                          | Aansluiten bij een vergadering                                      | G    |
|                          | Jongere wordt besproken in vergadering                              | G    |
|                          | Overdracht aan de hand van Care4                                    | G    |
|                          | Afspraak is, warme overdracht in vergadering                        | G    |
|                          | Contact mentor verloopt goed tussen mentoren                        | K    |
|                          | Warme overdracht                                                    | K    |
|                          | Gedragswetenschapper geeft in team toelichting op overplaatsing     | W    |
|                          | + Bij vertrek afspraken maken over nazorg kan helpen                | W    |
|                          | Onderling contact met vorige mentor, jongere en nieuwe mentor       | S    |
|                          | Doelgerichte vragen                                                 | S    |
|                          | Vragen naar huidige situatie                                        | S    |
|                          | Snel contact                                                        | S, K |
|                          | + vertrouwd gezicht                                                 | S    |
|                          | + laagdrempelig                                                     | S    |
|                          | + geen fysieke afstand                                              | W    |
|                          | - Overdracht wordt terrein breed nog niet uitgevoerd zoals het moet | G    |
|                          | - te weinig aandacht voor nazorg                                    | W    |
|                          | - geen tijd voor nazorg                                             | W    |
|                          | - Tijdens overdracht wordt onderwijs niet meegenomen                | S    |
| <i>Overdracht extern</i> |                                                                     |      |
|                          | Tijd nemen                                                          | G    |
|                          | Juiste informatie verkrijgen                                        | G    |
|                          | Contact verloopt wisselend                                          | K, W |
|                          | OGH aanwezig bij kennismaking/intakegesprek                         | K    |
|                          | OGH telefonisch bereikbaar voor vragen na plaatsing                 | K    |
|                          | Soms alleen beknopt verslag                                         | W    |
|                          | Soms heel veel informatie                                           | W    |
|                          | Telefonisch contact leggen met andere mentor                        | S    |
|                          | Overdracht moeilijker                                               | S    |
|                          | Bij extern meestal intakegesprek in plaats van overdracht           |      |
|                          | + Warme overdracht                                                  | G, K |
|                          | + Tijd voor maken                                                   | K    |
|                          | + Juiste informatie verkrijgen                                      | K    |
|                          | + Soms vorige mentor aantal keer op bezoek                          | W    |

|                            |                                                                                                                      |      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                            | + niet alles nog een keer moeten vertellen<br>+ vertrouwd gezicht                                                    |      |
|                            | - Informatieoverdracht niet volledig                                                                                 | G    |
|                            | - Informatie op papier is vaak summier                                                                               | K, W |
|                            | - eerder bekend welke jongere geplaatst wordt moet eerder                                                            | S    |
|                            | - achter de feiten aanlopen                                                                                          | S    |
| <i>Overdracht algemeen</i> |                                                                                                                      |      |
|                            | Gesprek met vorige mentor, nieuwe mentor en jongere                                                                  | G    |
|                            | Goede overdracht levert frisse start op                                                                              | G    |
|                            | Team bepaalt wie mentor van jongere wordt                                                                            | S    |
|                            | Warme overdracht                                                                                                     | S    |
| <i>Intake</i>              |                                                                                                                      |      |
| <i>Aanwezig</i>            | Trajectbegeleider aanwezig                                                                                           | G    |
|                            | Meest wenselijk is met: ouders/pleegouders, jongere, gedragswetenschapper, trajectbegeleider en iemand van de groep  | G    |
|                            | Meest wenselijk is met : ouders, jongere, gedragswetenschapper/leidinggevende, trajectbegeleider                     | K    |
|                            | Meest wenselijk: Jongere, ouders mentor vorige groep, mentor nieuwe groep, trajectbegeleider en gedragswetenschapper | S    |
|                            | jongere, ouders, evt. voogd, vorige mentor en trajectbegeleider                                                      | W    |
|                            | Wisselend wie aanwezig zijn                                                                                          | K    |
|                            | Nieuwe mentor aanwezig, lukt niet altijd                                                                             | K, S |
|                            | Vorige mentor aanwezig wordt aangemoedigd, lukt niet altijd                                                          | K    |
| <i>Inhoud</i>              |                                                                                                                      |      |
|                            | Intakeformat                                                                                                         | G, S |
|                            | Introductie map                                                                                                      | G, K |
|                            | Intern wordt het intakegesprek als overdracht gedaan                                                                 | G    |
|                            | Extern wordt het intakegesprek als intake gehouden                                                                   | G, S |
|                            | Intake uitgebreid, desnoods drie uur                                                                                 | K    |
|                            | Rondleiding terrein                                                                                                  | K, S |
|                            | Alle informatie verkrijgen die nodig is voor behandeling                                                             | K    |
|                            | Extern juiste informatie verkrijgen                                                                                  | S    |
|                            | Intern is er al voorinformatie bekend                                                                                | S    |
|                            | kennismaking                                                                                                         | W    |
|                            | Reden plaatsing                                                                                                      | W    |
|                            | Doelgerichte vragen                                                                                                  | G, K |
|                            | Soms start doelen formuleren al in intake                                                                            | G    |
|                            | Doelen die behaald zijn, worden besproken wanneer relevant                                                           | G    |
|                            | Indirect gesproken over doelen                                                                                       | K    |
|                            | Uitleg werkwijze doelen                                                                                              | K, W |
|                            | Tijdens intake mag concreter over doelen gesproken worden                                                            | S    |
|                            | Extra puntje over doelen op het intakeformat                                                                         | S    |
|                            | Jongeren op de Stiepel hebben vaak een wat helderder beeld van wat ze nog moeten leren                               | S    |

|                  |                                                                                   |            |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Doelen opstellen |                                                                                   |            |
|                  | Interne wisseling, doelen gaan mee                                                | G, K, W    |
|                  | Interne wisseling, doelengesprek blijven plannen                                  | S          |
|                  | Uitvragen waarom ze deze doelen heeft opgesteld bij interne wisseling             | S          |
|                  | Doelen kunnen worden afgesloten, wanneer ze irrelevant zijn bij interne wisseling | S          |
|                  | Externe wisseling, observeren in fase 0                                           | S          |
|                  |                                                                                   |            |
| Doelengesprek    | Doelengesprek                                                                     | G, K, W, S |
|                  | Gedragswetenschapper niet altijd aanwezig bij doelengesprek                       | G          |
|                  | Trajectbegeleider, ouders aanwezig bij doelengesprek                              | S          |
|                  | Verantwoordelijkheid doelengesprek pedagogisch medewerker                         | G          |
|                  | Wisselend wie bij doelengesprek zitten                                            | W          |
|                  | Als het over doelen gaat is de jongere erbij                                      | W          |
|                  | Doelengesprek tussen 0 en 3 weken                                                 | G          |
|                  | Doelengesprek na drie weken                                                       | K          |
|                  | Doelengesprek na 6 weken                                                          | S          |
|                  | Doelengesprek evaluatie bij zes weken                                             | G          |
|                  | Doelengesprek binnen 6 weken                                                      | W          |
|                  | Na 6 weken moeten doelen opgesteld zijn                                           | W          |
|                  | Tijdsafspraken die voor doelen zijn vastgesteld zijn strikt                       | W          |
|                  | doelengesprek aanpassen aan jongere                                               | W          |
|                  | Doelgericht vragen                                                                | S          |
|                  | Na doelengesprek hulpverleningsplanbespreking                                     | W          |
|                  |                                                                                   |            |
| Doelkaarten      | Doelkaarten                                                                       | G, K,W, S  |
|                  | Schifting doelkaarten                                                             | K, S       |
|                  | Doelkaarten onderverdelen                                                         | W,S (+K?)  |
|                  | In gesprek gaan over doelkaarten                                                  | W          |
|                  | Doelkaarten koppelen tot passend doel                                             | K          |
|                  |                                                                                   |            |
|                  | Vier doelen                                                                       | K          |
|                  | Doelen verdelen in werkpunten op fasekaarten                                      | K          |
|                  | Doelen verdelen in werkpunten                                                     | S          |
|                  | Mentor kan sturen in doelen                                                       | S, K       |
|                  | Doeleigenaar jongere                                                              | K, W, S    |
| Methodiek        |                                                                                   |            |
|                  | Opstellen van doelen aan de hand van gesprekken                                   | G, S       |
|                  | wondervraag                                                                       | W          |
|                  | schaalvragen                                                                      | W          |

|                |                                                                                                            |         |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                | Geen sociaal- competentiemodel                                                                             | S       |
|                | Ooit portfolio gemaakt, om doelen inzichtelijk en concreet te maken                                        | S       |
|                | Domeinformulier                                                                                            | S       |
|                | Oplossingsgericht                                                                                          | K, G, S |
|                | Oplossingsgericht vanuit visie belangrijk                                                                  | K       |
|                | Sociaal- competentiemodel                                                                                  | K       |
|                | Systeemgericht                                                                                             | K       |
|                | Taakgericht                                                                                                | K       |
| Fasekaarten    | Vier fasekaarten                                                                                           | K       |
|                | Fase 0: geen eigen doelen (observatiefase)                                                                 | K       |
|                | Ook al heeft jongere elders gewerkt aan doelen, starten in fase 0                                          | K       |
|                | Overgang naar fase 1 en doelengesprek horen samen te vallen                                                | K       |
|                | Fase 1: twee individuele werkpunten                                                                        | K       |
|                | Fase 2: individuele werkpunten steeds belangrijker                                                         | K       |
|                | Fase 3: gericht op zelfstandigheid                                                                         | K       |
|                | Rekening houden met eerdere doelen wel eens lastig                                                         | K       |
|                | Bij externe wisseling fase 0, belangrijk door weinig interactie met vorige mentor                          | G, K    |
|                | Drie groepen op terrein werken met fasekaarten                                                             | K       |
|                | Verschillende activiteiten die het werken aan doelen bewerkstelligen                                       | S       |
|                | Aansluiten bij tempo van de jongere, om doelen op te stellen                                               | G       |
|                | Jongeren zijn zelf verantwoordelijk voor de invulling van de behandeling                                   | G       |
|                | Gedragswetenschapper verantwoordelijk voor de behandeling                                                  | S       |
|                |                                                                                                            |         |
| Wat werkt      |                                                                                                            |         |
|                | Puntenspaarsysteem sneller doorlopen fase 0                                                                | K       |
|                | + rapporteren op doelen zorgt voor een helder overzicht, waarin je ziet waar de jongere begint een eindigt | G       |
|                | + aansluiten bij de belevingswereld van de jongeren                                                        | G       |
|                | + Doelkaarten laten zien, dat jongeren een aantal dingen al kunnen                                         | S       |
|                | + Succeservaring van vorige doelen zorgt voor ontwikkeling                                                 | S       |
|                | + Vragen naar huidige situatie                                                                             | S       |
|                | + korte afstand onderwijs en groep kan voor goede samenwerking zorgen                                      | S       |
| Wat werkt niet | - niet efficiënt dat niet alle groepen met fasekaarten werken                                              | K       |
|                | - Met z'n allen op één manier werken, is nu niet zo                                                        | G       |
|                | - Intervisie nodig van de gedragswetenschapper omtrent doelen opstellen                                    | G       |
|                | - behandelplan te weinig in taal jongere                                                                   | W       |
|                | - Gedragswetenschapper niet altijd meer aanwezig, wel belangrijk                                           | S       |
|                | - Niet gekeken naar doel die al behaald is                                                                 | S       |
|                | - Minder kijken naar wat leren, maar stil staan bij huidige situatie en                                    | S       |

|                    |                                                                                         |         |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                    | wat daarin werkt                                                                        |         |
|                    | - Het rapporteren op doelen                                                             | S       |
|                    | - Overdrachtsprotocol opstellen als leidraad, is niet aanwezig                          | S       |
|                    | - te weinig afstemming tussen onderwijs en groep                                        | S       |
|                    | - Doelen stellen moet een duidelijker thema worden binnen de hulpverlening              | S       |
|                    | -Externe wisseling nieuwe doelengesprek                                                 | K       |
| Exit               |                                                                                         |         |
|                    | Warme overdracht                                                                        | G, K, W |
|                    | Gedragswetenschapper verantwoordelijk is verantwoordelijk voor alle behandelrichtlijnen | G       |
|                    | Tijd nemen                                                                              | K       |
|                    | mentor maakt op terrein praatje met jongere                                             | W       |
|                    | extern: zou vaker kunnen bellen naar nieuwe groep                                       | W       |
|                    | Voorkomen dat wiel opnieuw uitgevonden moet worden                                      | S       |
|                    | + vroeg contact leggen met nieuwe groep                                                 | S       |
|                    | + kennismaking nieuwe groep                                                             | S       |
|                    | + voorbespreken kennismaking nieuwe groep                                               | S       |
|                    | - doelen moeten meer onderwerp laten worden                                             | S       |
|                    | - teveel gericht op toekomst, te weinig op huidige situatie                             | S       |
|                    | - onregelmatige diensten, zorgen voor lastig contact met collega's                      | S       |
|                    | Eerst stilstaan bij hetgeen al behaald is                                               | S       |
| aansluiting intern |                                                                                         |         |
|                    | + warme overdracht                                                                      | G, S    |
|                    | +Meestal overlapping                                                                    | K       |
|                    | +Doelen worden meegenomen                                                               | K       |
|                    | +Elke groep doelkaarten                                                                 | K       |
|                    | +Doelen staan in Care4                                                                  | K       |
|                    | +Afstemmen met jongere over doelen van vorige groep                                     | K       |
|                    | +Pas als een doel geëvalueerd en gescoord is, wordt het afgesloten                      | K       |
|                    |                                                                                         |         |
| aansluiting extern |                                                                                         |         |
|                    | Nieuw doelengesprek                                                                     | K       |
|                    | Doelen worden niet overgenomen, tenzij jongere het nog steeds belangrijk vindt          | K       |
|                    | Na doorvragen goede aansluiting                                                         | W       |
|                    | + juiste informatie verkrijgen                                                          | W       |
|                    | + warme overdracht                                                                      | G, W, S |
|                    | - gesloten naar Ampsen voelt voor jongeren als stap terug                               | W       |
|                    | - Doelen komen voort uit verslagen                                                      | K       |
|                    | - Doelen worden specifieker gemaakt, zijn vaak te breed opgesteld                       | K       |
|                    | - vorige mentor komt niet langs na plaatsing                                            | W       |
|                    | - Eerder bekend, welke jongere geplaatst wordt                                          | S       |

|                             |                                                                                            |         |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                             | - Eerder op de hoogte gesteld worden is mogelijk                                           | S       |
| <i>aansluiting algemeen</i> |                                                                                            |         |
|                             | Aansluiting is nog niet concreet, moet meer aandacht voor komen, zit wel verbetering in    | S       |
|                             | er zijn altijd wel punten die de jongeren op de vorige groep hadden en die hier ook spelen | G       |
|                             | Doelen worden belangrijk door omgevingsfactoren                                            | S       |
|                             | Overdrachtsformulier zorgt voor dezelfde manier van werken                                 | S       |
|                             | Fase 0: geen eigen doelen observatiefase                                                   | K       |
|                             | + juiste informatie verkrijgen                                                             | G       |
|                             | - Werkdruk, alles binnen de uren                                                           | G, S, W |
|                             | - Niemand weet hoe je doelen in care4 sleept                                               | K       |
|                             | - te weinig gerapporteerd op doelen                                                        | S       |

## Bijlage V: tabel operationalisaties jongeren

| Topics                       | Codering                                                                   |        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Overdracht</b>            |                                                                            |        |
|                              | Contact is goed verlopen                                                   | K2     |
|                              | Gesproken over doelen en vrijheden op vorige groep                         | K2     |
|                              | Jongere aanwezig bij overdracht                                            | K2     |
| <b>Doelen opstellen</b>      |                                                                            |        |
| <i>Hoe doelen opstellen?</i> | Doelgerichte vragen                                                        | S2, K2 |
|                              | Doelkaarten                                                                | S1     |
|                              | Wissel: doelkaarten                                                        | S2     |
|                              | Doelkaarten onderverdelen                                                  | S1     |
| <i>Hoeveel doelen?</i>       | Vier doelen                                                                | S1     |
|                              | Wissel: vijf doelen                                                        | S2     |
|                              | Vijf individuele doelen                                                    | K1     |
| <i>Wie?</i>                  | Wissel: jongere kiest grotendeels eigen doelen                             | S2     |
|                              | Wissel: verkeerde doelen kiezen                                            | S2     |
|                              | Wissel: doelen kiezen die makkelijk zijn                                   | S2     |
|                              | Wissel: jongere en gedragswetenschapper in gesprek                         | S2     |
|                              | Stiepel: Jongere en mentor gaan in gesprek                                 | S2     |
|                              | Stiepel: samen met mentor doelen opgesteld                                 | S2     |
|                              | Samen met mentor doelen opstellen                                          | S1     |
|                              | Doeleigenaar individuele doelen is jongere                                 | K1, k2 |
|                              | Doeleigenaar doelen fasekaarten mentoren                                   | K1     |
|                              | Doelen waar jongere zelf eigenaar van is, allemaal behaald                 | K1     |
|                              | Doelen zijn een beetje van mij                                             | S1     |
|                              | mentor moet meer inspraak hebben                                           | S2     |
|                              | Weinig gemotiveerd voor doelen                                             | S2     |
|                              | Samenwerking verliep goed                                                  | K2     |
|                              | Mentor formuleert doel                                                     | K2     |
| <i>Wanneer?</i>              | Aan het begin worden meteen doelen opgesteld                               | S1     |
|                              | Na ongeveer 6 weken doelengesprek                                          | K1     |
|                              | Stiepel: DuurFt lang                                                       | S2     |
| <i>Fasekaarten</i>           | Sociaal-competentiemodel/ fasekaarten                                      | S2     |
|                              | Fasekaarten: dagelijks 10 dingen en je eigen doelen waar je op kunt scoren | K1     |
|                              | Fasekaarten: meer dan 12 punten is privilege                               | K1     |
|                              | Fasekaarten zeggen niks over de persoon                                    | K1     |
|                              | Fasering                                                                   | K2     |
|                              | Begonnen in fase 0                                                         | K2     |
|                              | Fasekaarten                                                                | K2     |
| <i>Goed?</i>                 |                                                                            |        |

|                                        |                                                                                                        |    |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                        | + doelen opstellen met mentor die je goed kent                                                         | S2 |
|                                        | + geen doelkaartjes                                                                                    | S2 |
|                                        | + jongere goed met mentor kan opschieten                                                               | S2 |
|                                        |                                                                                                        |    |
| <i>Kan beter?</i>                      |                                                                                                        |    |
|                                        | - Doelen stellen kan beter helemaal aan het begin, zodat je meteen iets hebt om naar toe te werken     | K1 |
|                                        | - Wissel: mentor nog onvoldoende kennis van jongere voor doelen stellen                                | S2 |
|                                        |                                                                                                        |    |
| <i>Minder relevant</i>                 | Stiepel is een groep waar je al veel hebt afgesloten                                                   | S1 |
|                                        | Ouders, gedragswetenschappers en mensen van hier bepalen wanneer een doel gehaald is                   | S1 |
|                                        | Zelf een beetje instemming over afsluiten doelen                                                       | S1 |
|                                        | Doel blijft open staan, zonder dat jongere weet waarom                                                 | S1 |
|                                        | Doelen worden niet afgesloten door jongere zelf                                                        | S1 |
|                                        | Mentor, ouders en gedragswetenschapper beslissen of een doel behaald is                                | S1 |
|                                        | In een jaar tijd, twee doelen afgesloten                                                               | S1 |
|                                        | er worden meer doelen bedacht dan in het begin afgesproken is                                          | K1 |
|                                        | ervaart zelf geen doel, doelen waar hij voor kwam zijn behaald, doelen die hij nu heeft snapt hij niet | K1 |
|                                        | jongere heeft het gevoel dat het nooit goed genoeg is                                                  | K1 |
| <i>Aansluiting intern</i>              |                                                                                                        |    |
|                                        | Intern: doelen niet meegenomen                                                                         | S2 |
|                                        | Intern: doelen worden meegenomen                                                                       | S1 |
|                                        | + contact jongere en nieuwe mentor voor plaatsing                                                      | S2 |
|                                        | - op de gaarde veel vrijheid, op de Koppel weinig                                                      | K1 |
|                                        | - Er moet meer per jongere worden gekeken naar wat hij wel/ niet mag                                   | K1 |
| <i>Ervaringen aansluiting Extern</i>   |                                                                                                        |    |
|                                        | + het is goed om te werken aan doelen waar iedereen aan moet werken                                    | K2 |
|                                        | + samenwerking verliep goed met mentor                                                                 | K2 |
|                                        | + goed dat mentor doelen opstelt.                                                                      | K2 |
|                                        | - Ik kwam terecht op een andere groep dan dat zij zeiden                                               | K2 |
|                                        | - regie krijgen over mijn doelen                                                                       | K2 |
|                                        |                                                                                                        |    |
| <i>Ervaringen aansluiting algemeen</i> |                                                                                                        |    |
|                                        | OGH andere fasering                                                                                    | K2 |
|                                        | Verschil gesloten en open setting                                                                      | K2 |
|                                        | Vier doelen behaald op vorige groep                                                                    | K2 |

|  |                            |    |
|--|----------------------------|----|
|  | 1 doel meegenomen          | K2 |
|  | Doelen bedacht door mentor | K2 |

## Bijlage VI: bevorderende en belemmerende factoren volgens medewerkers

| Bevorderende factoren in het aansluiten van doelen |                                                                                                |   |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Algemeen                                           |                                                                                                |   |
|                                                    | Warme overdracht                                                                               | 6 |
|                                                    | Doelgerichte vragen stellen aan de jongere (tijdens intake)                                    | 5 |
|                                                    | doeleigenaar is jongere                                                                        | 5 |
|                                                    | Hulpverlener kan doelen sturen                                                                 | 4 |
|                                                    | Voorkomen dat het wiel opnieuw uitgevonden wordt                                               | 4 |
|                                                    | Fysiek contact tijdens overdracht tussen oude en nieuwe mentor                                 | 3 |
|                                                    | Tijdens de intake of overdracht alle informatie verkrijgen die nodig is voor behandeling       | 3 |
|                                                    | Tijdens de intake aansluiten bij wat de jongere al gedaan heeft, bij de huidige situatie       | 2 |
|                                                    | Medewerkers zijn getraind in het opstellen van doelen                                          | 2 |
|                                                    | Tijd nemen voor de overdracht                                                                  | 2 |
|                                                    | Meer individuele trajecten gaan draaien/meer differentiëren binnen een groep                   | 2 |
|                                                    | Communicatie goed wegzetten; veel en goed communiceren                                         | 1 |
|                                                    | Communiceren met elkaar tijdens overdracht                                                     | 1 |
|                                                    | Goede overdracht levert frisse start op                                                        | 1 |
|                                                    | Dat je weet van andere instellingen hoe er gewerkt wordt                                       | 1 |
|                                                    | Uitgebreide intake, desnoods drie uur                                                          | 1 |
|                                                    | Extra puntje over doelen op het intakeformat zou helpend zijn                                  | 1 |
|                                                    | De transitie maakt doelen stellen belangrijker                                                 | 1 |
|                                                    | Aansluiten bij tempo van de jongere, om doelen op te stellen                                   | 1 |
|                                                    | Overdrachtsprotocol opstellen als leidraad, zou helpend zijn                                   | 1 |
|                                                    | Intervisie betreffende doelen opstellen zou helpend zijn                                       | 1 |
|                                                    | Dat jongeren tijdig geïnformeerd worden over wat hun vervolgplek wordt                         | 1 |
|                                                    | Aansluiten bij een teamvergadering van de nieuwe groep                                         | 1 |
|                                                    | Doelen stellen meer onderwerp laten worden kan helpend zijn                                    | 1 |
|                                                    | Vroeg contact leggen met de nieuwe groep                                                       | 1 |
|                                                    | Het ontwikkelen van een overdrachtsformulier zou kunnen zorgen voor dezelfde manier van werken | 1 |
| Intern                                             |                                                                                                |   |
|                                                    | Interne wisseling, doelen gaan mee                                                             | 3 |
|                                                    | Snel contact tussen mentoren en jongere; de lijntjes zijn kort                                 | 3 |
|                                                    | Uitvragen waarom ze deze doelen heeft opgesteld bij interne wisseling                          | 1 |
|                                                    | Afstemmen met jongere over doelen van vorige groep                                             | 1 |
|                                                    | Doelen kunnen worden afgesloten, wanneer ze irrelevant zijn bij interne wisseling              | 1 |
|                                                    | Pas als een doel geëvalueerd en gescoord is, wordt het afgesloten                              | 1 |
|                                                    | Doelen staan in Care4                                                                          | 1 |
| Extern                                             |                                                                                                |   |
|                                                    | Samenwerkingsverband OGH en Pactum Conrisq groep                                               | 2 |
|                                                    | OGH en Pactum vierwekelijks met elkaar in gesprek                                              | 1 |
|                                                    | Vaste gedragswetenschapper beheert dossiers OGH en is contactpersoon                           | 1 |
|                                                    | Bij vertrek afspraken maken over nazorg kan helpen                                             | 1 |
|                                                    | OGH is aanwezig bij intakegesprek en telefonisch bereikbaar voor vragen na plaatsing           | 1 |
|                                                    | De vorige begeleider moet vaker langskomen bij plaatsing                                       | 1 |

| Belemmerende factoren in het aansluiten van doelen |                                                                                                                                                                       |   |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Algemeen                                           |                                                                                                                                                                       |   |
|                                                    | Werkdruk, alles binnen de uren                                                                                                                                        | 3 |
|                                                    | Binnen 6 weken moeten doelen zijn opgesteld en besproken                                                                                                              | 2 |
|                                                    | Medewerkers hebben te weinig tijd om aandacht te schenken aan nazorg                                                                                                  | 1 |
|                                                    | Er wordt bij het opstellen van doelen niet gekeken naar wat al behaald is; veel gericht op toekomst, weinig op wat al is bereikt                                      | 1 |
|                                                    | Doelen stellen is nog geen duidelijk thema binnen de hulpverlening                                                                                                    | 1 |
|                                                    | Onregelmatige diensten, zorgen voor lastig contact met collega's                                                                                                      | 1 |
|                                                    | Niemand weet hoe je doelen in care4 sleept                                                                                                                            | 1 |
|                                                    | Jongeren worden nog vaak over 1 kam geschoren                                                                                                                         | 1 |
|                                                    | Meer differentiatie aanbrengen binnen de groep/individueel werken vraagt flexibiliteit van medewerkers                                                                | 1 |
|                                                    | Het maken van uitzonderingen, bij het aanbrengen van differentiatie, maakt het werk lastiger                                                                          | 1 |
|                                                    | Koudwatervrees van mentoren zou het aanbrengen van differentiatie kunnen tegenhouden                                                                                  | 1 |
|                                                    | Mentoren zouden eerder op de hoogte gesteld kunnen worden van het feit dat een jongere geplaatst wordt, dit gebeurt nu pas laat                                       | 1 |
|                                                    | Wie de nieuwe mentor van de jongere wordt is bij de intake vaak nog niet bekend                                                                                       | 1 |
| Interne                                            |                                                                                                                                                                       |   |
|                                                    | Vormgeving van de overdracht verschilt per mentor                                                                                                                     | 1 |
|                                                    | Overdracht wordt terrein breed nog niet uitgevoerd zoals het moet                                                                                                     | 1 |
|                                                    | Tijdens overdracht wordt onderwijs niet meegenomen                                                                                                                    | 1 |
|                                                    | Het is pas laat bekend welke jongere geplaatst moet worden                                                                                                            | 1 |
|                                                    | niet efficiënt dat niet alle groepen met fasekaarten werken                                                                                                           | 1 |
|                                                    | Met z'n allen op één manier werken, is nu niet zo                                                                                                                     | 1 |
| Externe                                            |                                                                                                                                                                       |   |
|                                                    | Ook al heeft jongere elders gewerkt aan doelen, starten in fase 0                                                                                                     | 4 |
|                                                    | Soms krijgen mentoren aan gegevens alleen beknopt verslag, is vaak summier                                                                                            | 2 |
|                                                    | Dat vorige begeleider langskomt bij plaatsing komt nog niet altijd voor                                                                                               | 2 |
|                                                    | Plaatsing vanuit de OGH is vaak op korte termijn                                                                                                                      | 2 |
|                                                    | Er wordt weinig ingespeeld op dat jongeren die van gesloten naar open komen het op gesloten goed deden                                                                | 2 |
|                                                    | Te maken met verschillende agenda's                                                                                                                                   | 1 |
|                                                    | De nieuwe mentor is tijdens de intake vaak nog niet bekend                                                                                                            | 1 |
|                                                    | Tijdens intake mag concreter over doelen gesproken worden                                                                                                             | 1 |
|                                                    | Bij externe wisseling komen doelen vaak voort uit verslagen                                                                                                           | 1 |
|                                                    | Bij externe wisseling vindt er een nieuw doelengesprek plaats, doelen worden niet overgenomen tenzij een jongere ze nog steeds belangrijk vindt                       | 1 |
|                                                    | Plaatsing op Stiepel is wenselijk als jongeren van de OGH komen, daar is niet altijd plek                                                                             | 1 |
|                                                    | Op OGH heerst andere cultuur dan binnen Pactum Lochem: bij OGH relatief veel vrijheid/zelfstandigheid ten opzichte van Pactum Lochem, bij Pactum pas in latere fases. | 1 |